



TÄHKÄTALLIN KEHITTÄMIS- SUUNNITELMA KESÄLLE 2014

Janika Tähtinen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2014
Restonomi
Palvelujen tuottaminen ja
johtaminen

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Restonomi

JANIKA TÄHTINEN:
TähKätallin kehittämissuunnitelma kesälle 2014

Opinnäytetyö 52 sivua, joista liitteitä 9 sivua
Huhtikuu 2014

Keväällä 2013 avattu TähKätalli-yritys luonnonkauniissa Kärjenniemessä toimii pieni-muotoisena maatilamatkailu-, sekä ratsastustilana. Kesätoimintaan pääpainon antavalle yritykselle teen opinnäytetyössäni kehittämissuunnitelman kesälle 2014. Elämyksiä asiakkaalle mahdollistava yritys antoi mielenkiintoisen aiheen tutkia asiakkaiden kiinnostuksen kohteita yritykseen sekä kehittää elämyksen tuottamista asiakkaalle.

Työni alkutaipaleella suoritin asiakastyytyväisyystutkimuksen e-lomakkeena. Kvantitatiivisen kyselyn tarkoituksena oli valtaosin strukturoidulla lomakkeella selvittää, mihin asiakkaat olivat menneenä kesänä tyytyväisiä, minkä vuoksi he seuraavana kesänä tulisivat paikalle, sekä mikä ajankohta olisi asiakkaille parasta käyttää TähKätallin palveluja. Vastausten innoittamana, päälähteeni Elämystuottajan käsikirjan (2009) elämyskolmio havainnoillisti tulevan kesän tuotteen TähKätallilla.

Asiakkaan tunnekokemus saamastaan palvelusta, sekä ostamaan tuotteesta määrittelee sen, tuleeko tuotteesta asiakkaalle elämys. Kokemuksen ja elämyksen erottaminen toisistaan, sekä mahdollistaminen elämyksen syntymiseen ovat työni opettavimmat elementit.

Asiasanat: yrittäjyys, asiakas, elämys, kehittäminen

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management

JANIKA TÄHTINEN:
TähKätalli's Development Plan for summer 2014

Bachelor's thesis 52 pages, appendices 9 pages
May 2014

The company TähKätalli was established in the spring of 2013 in the scenic environment of Kärjenniemi. TähKätalli functions as a countryside travelling and a riding centre. It is not a riding school, but it offers experiences with horses. The main focus of TähKätalli's operation is on a summer. In this thesis a development plan was compiled for the summer of 2014. The company offers experiences and this generated an interesting subject to investigate customers' interest in the company and unravel experiences for the customers.

In the beginning, a customer satisfaction survey was carried out by e-form. The purpose of the quantitative research was to ask the customers, with the help of a mainly structured e-form, what was the best thing in TähKätalli during the previous season, why would they come back and what would be the best time for them to use TähKätalli's services. Based on the innovation inspired by the answers a product was made for the summer. An experience triangle, presented in the main literature source of this thesis, Elämäystuottajan käsikirja (2009), was used in the productizing process.

The customer's emotional knowledge from the service will define if the product becomes an experience. The difference between knowledge and experience, and to make the experience possible are the most pedagogic elements of this thesis.

Keywords: entrepreneurship, customer, experience, developing

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	YRITTÄJYYS	7
2.1	Yrittäminen Suomessa	7
2.2	Minä yrittäjänä	9
3	TÄHKÄTALLI	11
3.1	TähKätallin arvot yrityksenä	12
3.2	Kilpailustrategia.....	13
3.3	TähKätalli elämysten tuottajana	15
3.4	Elämyskolmio	15
3.5	Tuomarlan tila.....	18
3.6	Kesän 2013 toiminta	20
3.7	Kesäkauden päätös.....	23
4	TÄHKÄTALLIN ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS.....	25
4.1	Asiakastyytyväisyystutkimus.....	25
4.2	Tutkimustulokset	25
5	KEHITTÄMISSUUNNITELMA KESÄLLE 2014.....	32
5.1	Ajan hallinta.....	32
5.2	Kotieläimet.....	33
5.3	Teemapäivät.....	34
5.4	Kahvila.....	37
5.5	Tapahtumat	38
5.6	Kesäkauden aukioloajat	39
6	POHDINTA.....	41
	LÄHTEET	43
	LIITTEET	44
	Liite 1 (9). TähKätallin avajaismainos 7.4.2013	44
	Liite 2 (9). Lehtijuttu avajaisista. Valkeakosken sanomat 4.4.2013.	45
	Liite 3 (9). Valkeakosken sanomat 4.4.2013.....	46
	Liite 7 (9). Kesänpäätösjäiset. Valkeakosken sanomat 2.8.2013.....	50
	Liite 8 (9). Asiakastyytyväisyyskysely sivu 1 (2).	51
	Liite 9 (9). Asiakastyytyväisyyskysely sivu 2 (2).	52

1 JOHDANTO

Vuosien harrastus hevosten parissa toi minulle ja siskolleni, *Katja Kärkkäsel*le, ajatuksen, miksei harrastusta voisi tehdä työkseen. Hyvän olon tunteen jakaminen oli se ajatus, jonka pohjalta aloimme siskoni kanssa rakentaa omaa yritystä syksyllä 2012. Huh-tikuussa 2013 vietimme TähKätallin avajaisia luonnonkauniissa Valkeakosken Kärjen-niemessä *Tuomarlan tilalla*, liikeideana ratsastuspalveluiden myynti. Ratsastuskoulu ei ollut ideamme, vaan elämysten kokeminen hevosten parissa: talutusratsastus, sekä maastovaellus turvallisilla perinnebiotoopi- ja lumomailla. Hevosten asuttama keskiai-kainen navetta ja sen ympärillä avautuva miljöö luovat loistavat puitteet toiminnallem-me. Löytämämme unelmien paikalla, *Tuomarlan tilalla* on tiettävästi elämää jo 1500-luvulta alkaen, näin kertovat arkeologiset kaivaukset. Tilan päärakennus on isännän, *Heimo Tuomarlan*, koti. Päärakennus jakautuu kahteen rakennukseen: vuonna 1860 rakennettuun kivipirttiin, sekä isännän asuttamaan hirsipuoliskoon rakennuksesta, joka on parikymmentä vuotta nuorempi. Kesällä 2013 avasimme kivipirttiin kesäkahvilan, jonka yhteydessä oli pihassa jokainen arkipäivä lasten toimintatunti. Toiminta tunnilla oli päivittäin vaihtuva teema, kuten keppihevosten tekopäivä, aarteenmetsästyspäivä ja keppihevoskopäivä. Järjestimme menneen kesän aikana myös useita erilaisia tapahtu-mia sekä juhlia.

Työni jakautuu neljään eri osioon. Ensimmäisessä osassa tarkastelen suomalaista yrittä-jyyttä, minkälainen olen yrittäjänä, ja mitkä ovat yritykseni arvot. Taloustutkimus Oy:n viimeisin tutkimusraportti vuodelta 2013 suomalaisten mielenkiinnosta yrittäjyyteen on yksi lähteeni yrittäjyyttä työnä tutkiessani.

Toisessa osiossa avaan siskoni, *Katja Kärkkäsen* kanssa perustettua yritystä: TähKätal-lia. Palaan ensimmäiseen vuoteen yrittäjänä, mitä ensimmäisen vuoden aikana yrityk-sessämme on tapahtunut. Uudella yrityksellä olisi paljon erilaisia tutkimisen ja kehittä-misen kohteita. Rajaan työni koskemaan tulevan kesän 2014 kehittämistä.

Työni empiirisessä, kolmannessa osiossa pyrin selvittämään, mitä ihmiset olivat mieltä viime kesän toiminnastamme, mitä odottaisivat tulevalta kesältä, palaisivatko takaisin ja

mitä varten? Määrällisen tutkimuksen suoritan e-lomakkeena 10.2.-10.3.2014 välisenä aikana, minkä pohjalta neljäs osio, kehittämissuunnitelma, TähKätallille suunnitellaan. Neljännessä osiossa teen TähKätallille kehittämissuunnitelman kesälle 2014. Tärkeimmät lähteeni innovointi työssä, kyselyn lisäksi, TähKätallin kesälle ovat Sanna Tarssasen toimittama Elämystuottajan käsikirja (2009) sekä Janne Löytänän ja Katriina Korteson teos Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen (2011). Yritysidean innovointi, kehittäminen, sekä sen markkinointi ovat kantavia teemoja läpi työn.

2 YRITTÄJYYS

Työn on oltava mielekästä, jotta sitä jaksaa tehdä eläkeikään asti. Mikään työ ei voi olla innokasta jokainen päivä, mutta pääsääntöisesti on työpäivän alussa oltava tunne, että tätä minä haluan tehdä. Harrastus on usein toiminta, jota harrastaja tekee syvästä halusta, rakkaudesta lajiin. Miksei harrastus voisi olla palkkatyö. Harrastuksen työllistämässä on valtava riski, harrastuksen leipääntymisen myötä voi kadottaa suuren intohimon.

Yrittäjyys on kiinni ihmisluonteesta. Alikoski, Viitasalo & Koponen (2009, 10) jakaa yrittäjyyden ajattelu-, toiminta- ja suhtautumistapaan työntekoon. Pelkästään yrittäjä ei tarvitse yrittäjyyttä, vaan palkansaajastakin on löydyttävä piirre suorittaakseen työnsä hyvin. Alikosken & kumppaneiden mukaan (2009, 10-11) yrittäjyydellä on kolme pääluokkaa:

- Omaehtoinen yrittäjyys, joka on oma-aloitteista toimintaa, tunnollisuutta, rohkeutta, luovuutta ja kekseliäisyyttä. Yrittäjä osaa ottaa vastuun tekemisistään: riskeistä, eduista ja haasteista
- Sisäinen yrittäjyys: tapa työskennellä toimintaympäristössään. Tämä tapa edistää yrityksen päämääriä.
- Ulkoinen yrittäjyys: yrityksen omistaminen ja johtaminen, eli kokonaisvaltaista yrityksen johtamista. Tähän sisältyy muun muassa markkinointia, talouden suunnittelua sekä seurantaa sekä tuotteistamista. (Alikoski ym. 2009, 10-11.)

Yrittäjyys on tapa toimimisesta ja ajattelemisesta. Yrittäjyys on asenne työntekoon. (Ilmoniemi, Järvensivu, Kyläkallio, Parantainen & Siikavuo 2009, 21).

2.1 Yrittäminen Suomessa

Taloustutkimus oy on useana vuotena teettänyt tutkimuksen suomalaisten mieltymyksistä yrittäjyyteen. Tuoreimmassa tutkimuksessaan 8/2013 (Mervola & Mäkinen, Yrittäjyys ilmapuntari yrittäjän päivä -säätio 2013, 4) selvitettiin kuinka houkuttelevaa yrittäminen Suomessa on, kuinka moni on aikeissa yrittäjäksi, sekä mitä mieltä suomalaisesta yrittämisestä ollaan.

Tutkimukseen vastasi internet-paneelissa 1085 15-79-vuotiaita. Tutkimustulokset jaettiin iän, sukupuolen ja asuinpaikan mukaan. Miehiä ja naisia oli tutkimuksessa mukana yhtä paljon. Ikähaarukasta eniten edustajia oli 50-64-vuotiaista ja 35-49-vuotiaista. Muut ikähaarukat (15-24, 25-34 ja 65-79) jakautuivat suhteellisen tasaisesti. Asuinalueista, jotka oli jaettu lääneittäin, oli Uudenmaan alueelta, Helsingistä eniten vastauksia. Vastaajien elämäntilannetta kysyttäessä, oli lapsitalouksia (jossa alle 18-vuotiaita lapsia) eniten. Tutkimuksessa selvitettiin myös vastaajan ammatti. Opinnäytetyötäni koskevaksi nostan tutkimuksesta esille seuraavat ammattiluokat: vastaajista yrittäjiä oli 4% ja työntekijöitä 20%, opiskelijoita 17%. Yrittäjyyden innokkuuteen vaikuttaa halun lisäksi tietenkin sen tuottama taloudellinen höyty. Vastaajien taloudelliset tulot olivat jakautuneet tasan (27%) 20 001-40 000€ ja 40 001- 60 000€ tuloasteikon kesken. Vastaajista 9% tienasi vuodessa yli 80 000€ ja 19% alle 20 000€, sekä 60 000-80 000€ (Mervola ym. 2013, 4-5,46.)

Kysyttäessä suomalaisesta yrittäjyydestä, valtaosa vastaajista oli sitä mieltä, että sitä tulisi Suomessa edistää. Varsinkin 65-79-vuotiaat, eläkeläiset ja yli 80 000€ tuloiset olivat sitä mieltä. Opiskelijat pitivät sitä taas eniten riskien täyttämänä. Tämä on mielestäni aivan ymmärrettävää. Elämäkokemus on opiskelijalla vielä pientä, samoin voi olla koko työelämän tuntemus vielä vähäistä. Rahallinen tuki on opiskelijalla myös pientä verraten yli 80 000 € vuodessa tienaavaan. Tutkimuksen mukaan suomalaiset ovat yrittäjämysteisiä, vaikka vain kolmannes on sitä mieltä, että se olisi itselleen houkuttelevaa. Toiseksi eniten ollaan sitä mieltä, että yrittäminen on riskien täyttämää. Tutkimuksen mukaan, tämä vastaus tukee sitä, että taantuma ja konkurssit ovat saaneet suomalaiset varovaisiksi yrittämisen suhteen. Mielestäni mielenkiintoisin seikka tutkimuksen vastaajien eroissa on se, että miehet mieltävät naisia useammin yrittäjyyden rikastumisen mahdollisuudeksi. (Mervola ym. 2013, 33.)

Tutkimuksessa oli avoin kysymys, mitkä seikat vaikuttavat yrittäjyyteen (Mervola ym. 2013, 29). Tähän eniten vastauksia tuli seikkaan, että yrittäminen on vapautta tehdä niin kuin itse haluaa, seuraavaksi useimmin mainittu asia oli itsenäisyys sekä hyvät ansaintamahdollisuudet. Vastaajien, joita yrittäminen ei houkutellut on pienentynyt Taloustutkimukseen edellisiin tutkimuksiin verrattuna

Iloniemen ym. mukaan (2009, 21) yrittäjyyden varominen suomalaisessa kulttuurissa on juurtunut todella syvälle. Yrittäjyys on tekijöiden mukaan kaikkea muuta kuin myönteistä. Yrittäjä ei saa epäonnistua ja kaikessa tulee menestyä. Yrittäjät ovat myös ihmisiä. Ihmiset ovat erehtyväisiä, tekevät virheitä. Virheistä oppii –sanotaan. Varmasti jokaiselle yrittäjälle ensimmäinen vuosi takkuu, ja virheistään oppii.

Uuden yrittäjän käsikirjassa on mielestäni erittäin kiteyttävä lause yrittämisestä (Ilmoniemi ym. 2009, 21): ihmistä kuvaava sana on intohimoisuus, työtä teemme sydämellämme. Se, mikä on intohimo tekijälle työssään: raha vai halu tehdä rahan lisäksi työtään, on tekijästä kiinni. Omasta mielestäni pelkkä rahan kiilto silmissä ei kanna yrittäjää pitkälle tulevaisuuteen. On myös oltava ammattitaito, sekä mielenkiinto itse työtä kohtaan. Yrittäjyyteen houkuttavat kansalaisia puolestaan itsenäisyys ja hyvät ansaintamahdollisuudet, sekä oman itsensä herrana oleminen. Prosentuaalinen osuus niistä, joita mikään ei innosta yrittäjäksi ryhtymiseen on pienentynyt lähes kymmennellä prosenttiyksiköllä taloustutkimuksen teettämiin edellisvuoden kyselyihin verrattuna (25% vuonna 2010, 16% vuonna 2013). (Mervola ym. 2009, 29).

Taloustutkimuksen mukaan eniten yrittämistä vastaan olevat asiat ovat työn sitovuus 24/7, sekä vastuussa kaikesta yksin oleminen. Eniten vastaajat pelkäsivät yrittäjyydessä taloudellista riskiä. 15-24-vuotiaat, 65-79-vuotiaat, sekä minut yllättäen opiskelijat olivat sitä mieltä, että Suomessa on hyvä yrittää. (Mervola ym. 2013, 29-31).

Taloustutkimus kysyi (2013, 15) henkilöiltä, joiden mielestä yrittäjyys on vähintään melko houkuttelevaa perustavaisitko he lähiaikoina yrityksen, 17% näistä vastasi kysymykseen myönteisesti. Työttömät, hyvin tienaat, sekä johtavassa asemassa asemassa olevat, valtaosin 35-49-vuotiaat, ja ennen kaikkea lapsettomat perheet olivat enemmän yrityksen perustamisen kannalla lähiaikoina. Minusta yrittäjäksi ryhtyminen vaati omanlaisen luonteensa. On sitouduttava siihen, että yritys on yrittäjän vuoksi olemassa.

2.2 Minä yrittäjänä

Lokeroidun Taloustutkimuksen tutkimuksessa useaan eri osioon, ja hajotan osaltani tutkimustuloksia. Aloittaessani yrittäjänä olin perheellinen, kahden pienen lapsen äiti ja

opiskelija. Tutkimustulokset ovat mielestäni hyvin loogisia: vakavaraisen on huomattavasti riskittömämpää aloittaa yrittäjänä. Eroan myös yrityksen aloittamisessa siten, että en ole sijoittanut yritykseeni yrityksen alkaessa ylimääräistä summaa, vaan pääsääntöisimmät yritystoiminnan aloitusresurssit olivat jo käsissäni.

Mielestäni hyvä työntekijä on palkansaajanakin motivoitunut työhönsä siten, että kantaa kunnialla yrityksensä nimeä eteenpäin. Edellä mainitun Alikosken & kumppaneiden jako yrittäjyyden pääluokkiin on löydyttävä ihmisestä, jotta hänessä on aineksia yrittäjäksi. Olen omaehtoinen, sekä sisäinen yrittäjä. Puutteita, jotka väitän oppivani tekemisen kautta, on minulla ulkoisessa yrittäjyydessä. Siksi kirjanpitäjä on mielestäni ehdottomalla yrittäjällä. Samaa mieltä olen siitä, että jos pääluokat eivät ole yrittäjällä hallussa, ei kokonaisvaltainen yrittäjyys ole toimiva. Kun uskaltaa ottaa härkää sarvista ja mennä mukavuusalueensa ulkopuolelle, oppii epämukavia asioita.

Yrittäjänä toimimisena pystyy pitkälle säätämään työaikaansa. Työaikaamme TähKätallilla säätelevät myös asiakkaat. Mikä aika asiakkaalle on parasta käyttää TähKätallin palveluja. Vapaus suunnitella ja kehittää on työssä nautinnollista. Usein näkee kaiken liian läheltä, ja on hyvä kuulla, kuinka toinen asiat tekisi, näkisi tai kokisi. Asiakaspaute on kuvaamattoman tärkeää. Kukin kokee ja tuntee asiat omalla tavallaan, mutta palautteen avulla pystymme vaikuttamaan kokijaan. Positiivinen palaute on yrittäjän päivän aurinko.

Yrittäjää voidaan kuvata useilla eri tavoilla. Minusta innovatiivisuus, jatkuva kehittyminen, ajatusten sulauttaminen toisen kanssa yhteen, itsenäisyys, panostaminen, muutokseen pystyvä sekä itsensä tunteminen ja asiakkaan erilaisuuden kohtaaminen sekä aito kuunteleminen ovat valtteja. On pystyttävä vetoamaan asiakkaaseen monella eri tavalla. Oman alansa asiantuntijuus on kaiken tärkein. On tiedettävä mitä myy ja kuinka myy. Milloin on paras aika myydä. Maailma muuttuu valtavan nopeasti. Trendit vaihtuvat. Yrittäjän on pysyttävä ajan hermolla. Kilpailu yrittäjien kesken on kiivasta, ja kilpailu on hyvästä, sillä se pitää yrittäjän mielen liikkeessä ja yrityksen kehittyvänä. Yrittäjän on tiedettävä, mitä kilpailija tekee, ja tätä kautta pyrittävä erilaistumaan joukosta: miksi juuri minun yritykseeni kannattaa tulla.

3 TÄHKÄTALLI

Rakkaudesta lajiin alkoi suunnitelma oman yrityksen perustamisesta harrastuksen ympärille. Kaksi aivan tavallista kotiäitiä, minä ja siskoni *Katja Kärkkänen*, löysimme ihanteellisen paikan hevosillemme syksyllä 2012. *Tuomarlan tila* Valkeakosken Kärjenniemessä tarjosi unelmien täyttymyksen. Liki 12 hehtaaria vanhoja luonnonlaitumia, nykytermein perinnebiotoopi- ja luonnonmonimuotoisuus- (lumo) maita, antoi hevosemme elää mahdollisimman pitkälle lajityypillisesti. Tilalla oleva, 1800-luvulla rakennettu kivinavetta herätettiin jälleen eloon parin vuoden tyhjillä olon jälkeen. Syksyn ja talven mittaan intohimo yrityksen monimuotoisuudesta kasvoi. Huhtikuussa 2013 pidetyt avajaiset esittelivät toista sataa ihmistä kattavalle yleisölle tarjontaamme (liite 1).



KUVAT 1 ja 2. TähKätallin avajaiset 1.4. 2013. Vasemmalla: TähKätallin lapset kuumalla mehulla Oikealla: TähKätallin hevoset siirtymässä avajaisissa talutusratsastus- sekä hiihtoratsastuspisteilleen.

Ennen huhtikuussa olleita avajaisia tuli käydä lävitse lupia eri tahojen kanssa. Erityisen tärkeää oli saada tarvittavat vakuutukset kuntoon tapahtumiimme sekä ratsastuksiimme. Läänineläinlääkäri tarkasti eläimiemme tilat oikeudellisiksi elämiä kohtaan. Valkeakosken ympäristöpalvelut tekivät toimintaamme koskien kuluttajaturvallisuuslain mukaisen tarkastuksen. Toimivan toimintamme edellytys oli tehdä turvallisuusasiakirja. Yrittäjinä, elämyksen mahdollistajina, meidän on tiedostettava mitä asiakkaiden ja eläinten kanssa voi tapahtua - kuinka toimia, jos vahinko tapahtuu. Mielestäni lomakkeen täyttäminen pysähdytti todella ajattelemaan, mitä riskejä toiminnassa voi olla.

Paikallissanomien edustaja kirjoitti alkavasta yrityksestämme tunteikkaan jutun Valkeakosken Sanomiin. TähKätalli, sisarusten Tähtinen & Kärkkänen unelma, sai etusivumaininnan (liitteet 2 ja 3). Emme ole ratsastuskoulu. Hevosen kanssa harrastaminen ei vaadi mielestämme hienojen koulukiekuroiden hallitsemista. Nautimme siitä tunteesta, kun hevosen selässä saamme tyhjentää arjen huolet. Vilpittömänä eläimenä hevonen tarjoaa uskomattomia elämyksiä, kun sen kanssa noudattaa yksinkertaisiakin hevosmiestaitoja.

Asiakassegmenttimme kohdistuu lähinnä lapsiperheisiin. Lapset saavat tutustua ponin kepeisiin askeleisiin talutusratsastuksessa tai harjoitella tasapainoaan etu- tai takaperin kyydissä istuen. Jo pelkästään ponin rapsuttaminen tai selässä paikoillaan istuminen on monelle pienelle ihmiselle pelon voittamisen kohde. Aikuiset voivat kokea ensikosketuksen hevosen selässä turvallisilla maastoreiteillä ohjaajan kanssa ratsastaen tai järjestää syntymäpäivät perinteikkäällä tilalla entisajan tapojen mukaan (liite 4).

3.1 TähKätallin arvot yrityksenä

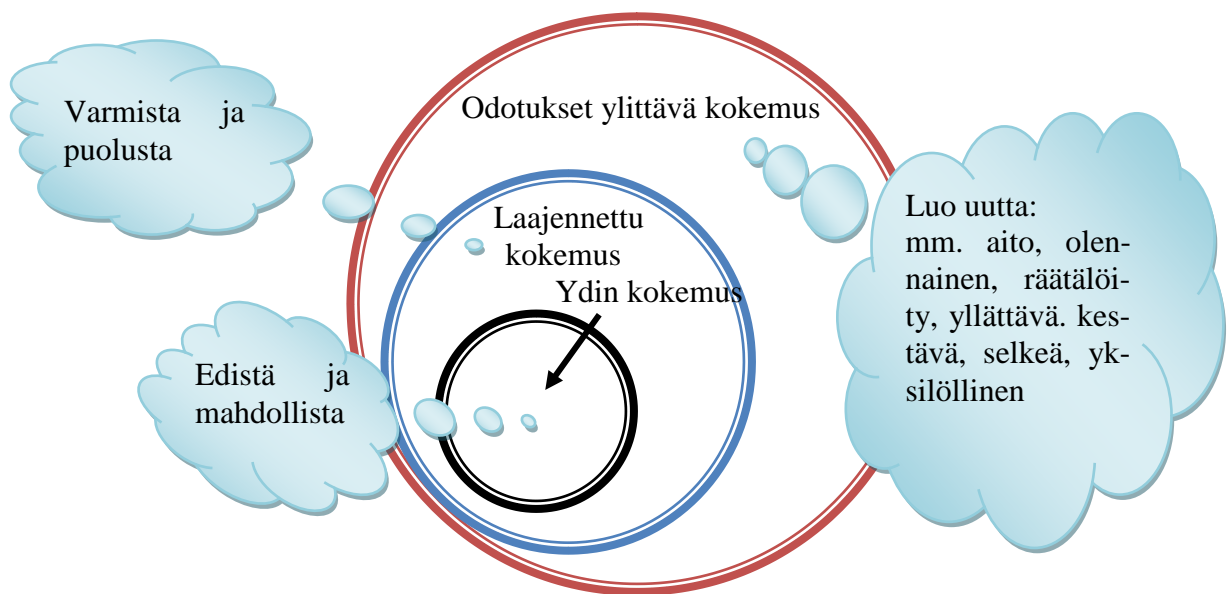
Yritys on asiakkaan mieleen jäävä ja kantaa siivillään eteenpäin, kun se on jättänyt mielekkään kokemuksen asiakkaan muistiin. Ilman asiakasta ei ole yritystä. Ilman asiakasta, ei ole tuottoa yritykselle. TähKätalli yrityksenä panostaa asiakkaaseen. Jokainen asiakas on erityinen ja arvokas. Hän on tullut hakemaan hyvän olon tunnetta, kokemusta yritykseltämme, minkä yrityksemme parhaamme mukaan asiakkaalle tuottaa. Jo ensikohtaaminen asiakkaan kanssa on äärimmäisen tärkeä: on saatava luotua asiakkaalle mielikuva, että hän on aidosti ja lämpimästi tervetullut paikalle.

Asiakas on tärkeä toimivalle yritykselle, mutta tärkeimmät elementit TähKätallille ovat sen eläimet, josta koko toiminta rakentuu. Hevoset jättävät niitä kunnioittaessaan sekä niiden johtajana toimiessa ikuisen jäljen kokijan sydämeen. Tekijänä totean myös kokeneeni tämän elämyksen ja tiedän sen kasvattavan kokijaa henkisellä tasolla. Jopa ennen asiakasta tulee TähKätallille sen eläinten hyvinvointi, sillä ilman eläimiä, ei ole TähKätallia.

3.2 Kilpailustrategia

TähKätallin arvot näkyvät myös sen kilpailustrategiassa, ja siksi nostan sen eritoten työssäni esille. Löytänä & Kortesus jakavat teoksessaan yritysten kilpailustrategiat kolmeen luokkaan: tuotteeseen keskittyneeseen, hintaan keskittyneeseen, sekä asiakaskokemukseen keskittyneeseen kilpailustrategiaan. Jokaisella yrityksellä on sen tietoisesti, tai yrityksen sitä tiedostamatta kehitelty strategia, jolla se selviää kilpailutilanteesta. Kilpailustrategioista TähKätalli löytää paikkansa asiakaskokemukseen keskittyneestä kilpailustrategiasta. Osittain tiedostetusta strategiasta paikkaansa pitävyys osui oikeaan yrityksemme arvoja ajatellessa. Strategiassa pyritään merkityksellisillä kokemuksilla luomaan asiakkaille enemmän arvoa, ja tätä kautta luomaan kilpailuetua markkinoilla. TähKätalli erottuu muista kilpailijoistaan sillä, että jokainen asiakas on tärkeä, ei vain uusi ratsastaja ratsastuskoulussa, vaan asiakas, joka on tullut hakemaan yritykseltä uusia elämyksiä. (Löytänä ym. 2011, 22-23).

Ennakko-odotuksia ei saa asettaa asiakkaalle liian korkealle, vaan luodun ennakkokuvan voi tarvittaessa vielä ylittää asiakkaan saapuessa paikalle. Jotta asiakkaan palvelukokemus saadaan mieleiseksi, jopa odotukset palveluun ylittymään, on palvelutuottajan oltava inhimillinen ihminen, ja osattava lukea palvelun ostajaa. Jo pienellä tavalla on kynnyksensä ylitetty.



KUVIO 1. Odotukset ylittävä asiakaskokemus (Löytänä ym. 2011, 60)

Asiakaskokemuksen kehittäminen alkaa keskiöstä, ydinkokemuksesta. Ydinkokemus on se asia, jonka vuoksi asiakas saapuu paikalle, esimerkkinä poni-varsamme näkeminen. Asiakaskokemuksen johtaminen takaa sen, että yritys pystyy kaikissa olosuhteissa luonastamaan lupauksensa, varsa on nähtävillä. Ennen kuin tämä ydinkokemus on kunnossa, luvattu nähtävyys on nähtävänä, ei tätä odotusta pysty ylittämään. (Löytänä ym. 2011, 61-62).

Kun asiakaskokemusta laajennetaan, laajennetaan yrityksen luomaa kokemusta ydinkokemuksen ulkopuolelle. Löytänen ym. mukaan, laajennettu kokemus syntyy kahdesta elementistä; edistämisestä ja mahdollistamisesta. Edistäminen tarkoittaa sitä, että ydinkokemukseen tuodaan asioita, jotka edistävät kokemusta ydinkokemuksen ulkopuolelle. Esimerkiksi ponivarsallemme on ohjaajan kanssa saanut antaa leipäpalan. Mahdollistaminen laajentaa välillisesti ydinkokemusta. (Löytänä ym. 2011, 62-63).

Kuvion uloin kehä ylittää kokijan odotukset. Tämä syntyy ydinkokemuksen laajentamisen jälkeen, kun kokemukseen lisätään vielä odotuksia ylittäviä elementtejä. Uloin kehä on asiakkaalle onnistunut, kun hän kokee sen henkilökohtaisesti, yksilöllisyyden mahdollistavana, aitona, olennaisena, räätälöitynä, oikea aikaisena, jaettavana, kestäväenä, selkeänä, arvokkaana ennen ja jälkeen tapahtuman, tunteikkaana ja yllättävänä. Mahdollistamisen jälkeen ponivarsaamme on halutessaan saanut ohjaajan kanssa harjata, syötellä sekä talutella, asiakkaan oman uskaltautumisen mukaan. (Löytänä ym. 2011, 63).

Mainittu asiakaskokemuksen johtaminen on ollut yrityksen käytössä alusta alkaen, sitä täysin tiedostamatta. Ensimmäisenä vuotena yrityksen valttina on ollut myös edullisuus, jolla asiakkaita on houkuteltu paikalle. Pääsääntönä markkinoinnissa on ollut kuulopuheen kantaminen eteenpäin. Tulevana kesänä haasteena on pitää tämä, tiivistää aikataulutus siten, että se palvelee mahdollisimman laajalti asiakaskuntaa, sekä saada asiakkaat maksamaan saamastaan kokemuksesta.

Asiakaskokemuksen ylittänyt palvelu syntyy ydinkokemuksen laajentumiseen jälkeen, kun kokemukseen lisätään enemmän artikkeleja. Kuten kilpailustrategiassa todettiin, myös Löytänen & Kortesuon mukaan (2011), odotuksia ylittävät kokemukset ovat muun muassa henkilökohtaisia, aitoja, räätälöityjä, selkeitä, arvokkaita ennen ja jälkeen kaupan, tunteisiin vetoavia sekä yllättäviä. Isoimmilla ketjuilla, sekä yrityksillä on mielestäni haasteellisempaa yksilöidä, räätälöidä sekä yllättää yksittäinen asiakas. Tällöin

käytännöllisyys, sekä mahdollisimman joutuisia asiointi ovat mielestäni arvossa, sekä asiakkaan yksilöity huomioinen aina, kun se on mahdollista. TähKätalli panostaa jokaiseen asiakkaaseen. Kaikki asiakkaat ovat arvokkaita ja vievät yrityksestä viestiä eteenpäin. Se, millaista viesti on, on sidoksissa saatuun ydinkokemukseen sekä sen ylittämiseen. (Löytänä ym. 2011, 64-74).

3.3 TähKätalli elämysten tuottajana

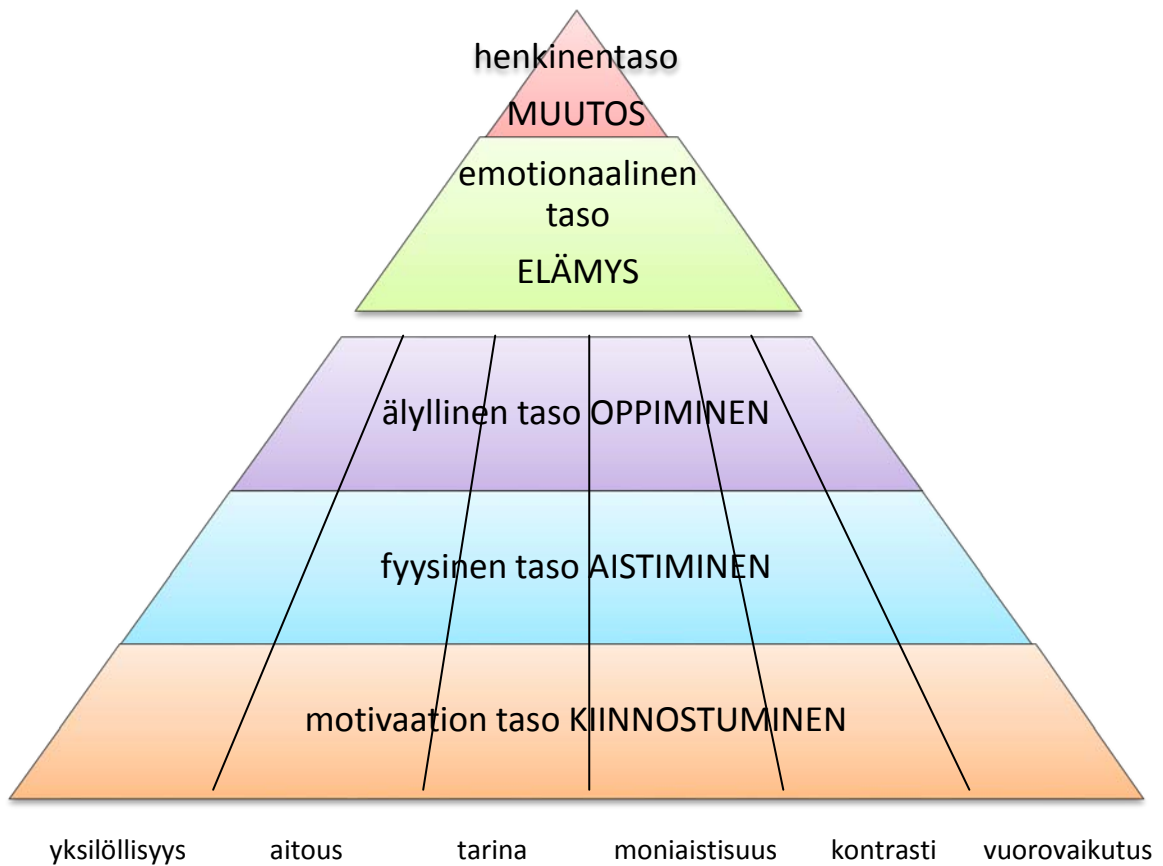
Saadakseen kokemuksesta elämyksen, on erotettava kahden asian tarkoitus. Kokemuksesta tulee elämys, kun palvelu on räätälöity, siinä on draamallisuutta, sekä teemoittelua. Elämyksen ostaja on yritykselle vieras, arvokas, kun taas palveluita tarjotaan asiakkaille. Elämys syntyy kokemuksen aikana. Konkreettisin ero kokemuksella ja elämyksellä on, että palvelussa keskeisintä on *mitä* asiakkaalle tarjotaan, elämyksen suunnittelussa keskeisintä on *miten* vieras kohdataan ja kuinka häntä puhutellaan. (Tarssanen 2009, 8-9).

Elämystuottajan käsikirjan mukaan (2009) elämys on kokonaisvaltainen. Elämys koostuu asiakkaalle neljästä ulottuvuudesta:

- asiakkaan passiivisesta osallistumisesta, elämyksen viihteellinen puoli
- palvelun omaksumisesta, elämyksen opetuksellinen puoli
- asiakkaan aktiivisesta osallistumisesta, elämyksen todellisuuden tuntu
- asiakkaan uppoutuminen palveluun, asiakas menee mukaan kokemusvirran viettäväksi. (Tarssanen 2009, 8-10).

3.4 Elämyskolmio

Elämystä on mahdotonta aivan varmaksi kaikille luvata. Tuotteeseen voidaan lisätä elementtejä, joiden avulla elämys todennäköisesti syntyy. Elämys syntyy vasta palvelutilanteessa. Tämän vuoksi palveluntarjoajan on tunnettava teitä, joilla johdattaa asiakas elämyskokemukseensa. Erinomaisen mallin tarjoaa Elämystuottajan käsikirja (2009), jossa on kuvattuna kaikki elämyksen kokemiseen vaadittavat elementit. Kolmion avulla on helppo analysoida myytävää tuotetta ja löytää keinoja kehittää tuote elämykseksi. (Tarssanen 2009, 10-12).



KUVIO 2. Elämyskolmio (Tarssanen 2009, 11)

Kolmiossa elämystä katsotaan kahdesta eri näkötasosta: kolmion alareuna kuvaa asiakkaan kokemusta ja elämyksen elementit ovat kolmion sivulla kuvattuja. (Tarssanen 2009, 12.)

Elämyksessä asiakkaan kokema *yksilöllisyys* tarkoittaa tuotteen ainutkertaisuutta siten, että toista aivan samanlaista kokemusta ei löydy muualta. Tarssasen mukaan (2009) yksinkertaisimmillaan yksilöllisyys kokemuksessa tapahtuu, kun ryhmässä jokainen osallistuja voi toteuttaa omia mieltymyksiä. Tarssanen kirjoittaa (2009), että yksilöllisyyden haaste on tuottaa personoitavia artikkeleja, jotka ovat helposti monistettavissa uudelleen käytettäväksi. (Tarssanen 2009, 12).

Elämyskolmion *aitous* on myytävän tuotteen uskottavuus. Aito tuote on olemassa oleva ja todellista elämän tapaa ja kulttuuria. Aitous määrittelee asiakas itse. (Tarssanen 2009, 12).

Kolmion *aitous* ja *tarina* kulkevat tiiviisti yhdessä. Koska loppujen lopuksi asiakas määrittelee tuotteen aitouden, on palvelun tuottajasta kiinni, kuinka hän yhdistää tuot-

teen kulttuuriin. Elämystuottajan käsikirjassa sanotaan (2009), että myytävän tuotteen kokonaisuuden eri elementit on tärkeää sitoa yhteen yhtenäisellä tarinalla, joka tekee kokemuksesta tiiviin ja mukaansa tempaavan. Myytävät tuotteen tarinan tulee olla uskottava sekä tarkkaan suunniteltu, jotta se palvelee kohdeyleisöä. (Tarssanen 2009, 13).

Moniaistisuus tarkoittaa, että kokemuksen aistiärsykkeet on tarkkaan suunniteltu vahvistamaan palvelun teemaa. Aistiärsykeitä ei tule mahdollistaa kokemukseen liikaa, jottei kokonaisvaikutelma häiriinny, vaan aistimukset ovat mukaansa tempaavia kokemuksessa. (Tarssanen 2009, 14).

Tuotteen erilaisuus asiakkaan näkökulmasta hänen normaaliin arkeen tarkoittaa *kontrastia*. Asiakkaan tulee kokea jotakin uutta, eksoottista sekä tavallisesta poikkeavaa, jotta hän kokee tuotteen elämyksenä. Palvelun tuottajan on osattava lukea asiakastaan, sillä yhdelle eksoottinen on toiselle tuiki tavallista (Tarssanen 2009, 14).

Kolmiossa *vuorovaikutukseen* liittyy läheisesti yhteisöllisyyden tunne, asioita tehdään yhdessä, sekä erityisen tärkeää on onnistunut kommunikatio palvelun tuottajan ja muiden asiakkaiden kanssa. Palvelusta tullessa kokemus, ja kokemuksesta elämys, on kolmion pystyakselilla olevat tasot täytyttävä asiakkaan näkökulmasta, jotta päästään tunnepitoiseen elämykseen, joka johtaa muutосkokemukseen. (Tarssanen 2009, 14-15).

Motivaation tasolla asiakkaan mielenkiinto herätetään, sekä luodaan odotukset palvelua kohtaan. Jo tämän ensimmäisen tason tulisi täyttää mahdollisimman monen elämyksen kriteerin. Käytännössä alku markkinoin tulisi olla yksilöllistä, aitoa, vuorovaikutuksellista, kontrastista sekä tarinallista. (Tarssanen 2009, 15).

Fyysisellä tasolla elämyksen kokija kokee ja tiedostaa tekemäänsä aistiensa kautta. Tämä tason kokeminen takaa asiakkaalle miellyttävän ja turvallisen kokemuksen. Esimerkiksi ei ole liian kylmä/kuuma, asiakas ei ole nälkäinen/janoinen. Fyysinen taso mittaa tuotteen teknistä laatua. Extreme-elämys liittyy fyysiseen tasoon. Vaaran tunteella leikkittely, sekä siitä selviytyminen kuuluvat osana kokemukseen. (Tarssanen 2009, 14-15).

Älyllinen taso on oppimisen taso. Asiakas prosessoi ympäristön tapahtumia aistiensa kautta. Älyllinen taso päättää asiakkaalla, onko hän tyytyväinen kokemaansa. Hyvä tuo-

te tarjoaa asiakkaalle älyllisellä tasolla jonkin uuden oppimisen sekä kehittymisen mahdollisuuden. (Tarssanen 2009, 15).

Emotionaalisella tasolla koetaan varsinainen elämys. Asiakkaiden tunnereaktioita on mahdotonta ennakoida. Mikäli fyysinen, motivaatio ja älyllinen taso on huomioitu elämystä suunniteltaessa, on hyvin todennäköistä, että kokija kokee positiivisen tunnereaktion. (Tarssanen 2009, 16).

Henkinen taso saa elämyksen tekemään muutoksen asiakkaassa. Elämyksen ollessa hyvin onnistunut, asiakas kokee henkisellä tasolla muutoksen elämyksen positiivisen ja voimakkaan tunnereaktion ansiosta. Tämä tunne johtaa muutokseen asiakkaan ajattelu- maailmassa, olotilassa tai ehkä jopa elämäntavassa. Asiakas tuntee kehittyneensä tai omaksuneensa jotakin uutta. Elämys luo ihmiselle uusia voimavaroja, uuden harrastuksen tai ajattelutavan. (Tarssanen 2009, 16).

3.5 Tuomarlan tila

Tuomarlan tila on Sääksmäen emäpitäjän vanhimpia maatiloja. Suomen asutuksen yleisluettelossa (Maakirjassa) tilan omistajat on lueteltu vuodesta 1539 alkaen eli siitä saakka, kun Maakirjaa on pidetty. Mitä ilmeisimmin tila on ollut asuttu jo sitä aiemmin. Vanhimmat kartat (Schroderus) ovat vuodelta 1640. Tilan maiden läpi on keskiajalla kulkenut Kärjenniemen vanhaan ryhmäkylään johtaneet kaksi tietä, joista läntinen Vähätie, on vieläkin hyvin näkyvissä ja osittain käytössäkin. Sen sijaan itäisestä Kupparinkujasta on vain lyhyitä pätkiä enää maastossa havaittavissa. (Heimo Tuomarla, 2014). Vähätien ovat hevosemmekin laidunmaallaan kulkureitiksi valinneet pohjan ollessa kivillä rakennettu kovaksi maaksi.



KUVA 3. Tuomarlan tilan päärakennus sekä hirsisauna, pihalampi saunan välittömästä läheisyydestä kuvasta vielä puuttuu. <http://tuomarlantila.webs.com/>

1600-1700 -lukujen taitteessa tilan omisti peräkanaa kaksi sen ajan tuomaria (laamanni ja notaari), joista tila on nähtävästi saanut nimen *Tuomarla*. Saman suvun hallinnassa *Tuomarla* on ollut vuodesta 1702. Päärakennuksen itäinen osa, kivipää, on rakennettu 1860-luvulla. Tilan isännän *Heimo Tuomarlan* isäisänisä *Kalle Kustaa Kallenpoika* on rakentanut kivipään massiivisista luonnonkivistä. Sama isäntä on jatkanut rakennuksen runkoa pystyhirsistä 30 vuotta myöhemmin, ja koko talo on ollut valmis 1897. Pitäjän asukkaat ovat kertoneet meille, että kivipirtissä on alkuaikoina järjestetty useita juhlia kyläläisille. Myöhemmin, 1920- ja 30-luvuilla, ovat piit ja rengit asuttaneet kivipirttiä. Sotien jälkeen se on jäänyt sekalaiseksi varastoksi, kunnes nykyinen vuonna 1981 aloittanut isäntä, on entisöinyt sen alkuperäisen kaltaiseen kuntoon, asiantuntijana historian-tutkija, filosofian maisteri Ari Siren. Ennen kuin kävijälle aukeavat upeat näkymät kata-jakedoista, niityistä, vanhoista hakamaista, sekä luonnon monimuotoisuudesta, löytyy pihapiiristä perinteinen pihasauna lampineen, sekä kivijalka tilan vanhimmasta päärakennuksesta, joka oli peräisin 1700-luvulta ja jouduttu purkamaan 1974. Siinä se oli jo kolmannella kivijalallaan toimien viimeksi kansakouluna 1950-luvulla. Olemmepa

menneen kesän aikana kuullet useita tarinoita kyläläisiltä, jotka ehtivät tuosta koulun ovesta sisään astumaan. (Heimo Tuomarla 2014).

3.6 Kesän 2013 toiminta

Kesää kohden lisäideat yritykselle kasvoivat. Koulujen kesälomien myötä päätimme tarjota kesälomalaisille aktiviteettia loman ajaksi (liite 5). Kivipirtti oli mainio paikka tarjota kävijöille omatekoiset pullat ja piirakat, ja helteisenä kesäpäivänä vierailija sai ostaa jäätelöaltaasta tuutin. Talutus- ja maastoratsastusten lisäksi tarjosimme lapsille toimintatunnin jokaiselle arkipäivälle. Ajatuksena teemapäiville oli asiakkaiden houkutus paikalle ja kivipirtissä sijaitsevaan kesäkahvilaan. Teemat toimintatunneille vaihtuivat päivittäin ja toiset ohjelmista olivat muutaman euron hintaisia. Maanantaisin oli ponisatuloituna tunnin ajan. Tiistain teemana oli pelipäivä entisajan perinteikkäitä leikkejä mallintaen. Keskiviikkoisin metsästettiin pihapiiristä aarretta. Torstaina rakennettiin omasta sukasta keppihevosia euron tarvikemaksu-hintaan. Hinta sisälsi meiltä napit silmiksi, joita lahjoituksena saimme. Lisäksi hintaan kuului keppi hevoselle, sekä narua ommeltavaksi harjaksi. Perjantaina vuorossa olikin kisat rakennetuilla keppihevosilla.



Tervetuloa Kesäkahvilaan
Paljelemme toukokuun loppuun
 1. alkuen ma-pe 11-16
 la-su 12-15
 Yhteistyötoimintana mukaan kahvila on suljettuna.

kahvi	1.50
tee	1.00
mehu	0.50
pulla	1.00
vehveli	1.50
sämpylä	2.00
grilli Leipä	3.00
grillimakkarat	1.00

Joka päivä lauppielle ohjelmaa klo 12-15:
 ma Talustarastusta 20
 ti lastenleikkiä (pöytäpöytä kirkonkylä, 10 kikkua
 ke aarteidenhaku
 to keppihedysten tekoon 10 tarvikkeet + oma sukka
 pe pöytä harrastusta ja hirttoa
 pe keppihedysten tekoon

Toukokuun aikana kahvilasta saatavissa tarjoushakkaita

KUVAT 4 ja 5. Kesäkahvila sekä hinnasto

Kesäkahvilatoiminta pidettiin maltillisena. Täten toimintaa saatiin tehdä ilman erillisiä lupahakemuksia terveysviranomaiselta. Tilan isäntä on jo aikaisemmin tehnyt Valkeakosken kaupungille elintarvikehuoneiston käyttöönottoilmoituksen kokoustilaksi. Laitteiden ollessa kotikäyttöisiä (kuten uuni) ei ruuan valmistusta siten paikalla voi suorittaa. Teimme kesällä yhteistyötä läheisen yrityksen, *Metsäkansan Ainolan* kanssa. Mai-

nostimme sekä myimme kahvilassa heidän tuotteitaan ja vastapainoksi saimme tarvittaessa tilaisuuksiin valmistettavia ruokia valmistaa heidän hyväksytyssä ammattikeittiössä. Hartwallin kanssa tehty sopimus kylmätiskistä tarjosi ostettavaksi peruselintarvikkeita: muun muassa maitoa, makkaraa, vohveleita, leipiä, limppareita ja pillimehuja. Makeiset ja jäätelöt löytyivät myös valikoimasta, kuten joka päivä itse leivotut, tuoreet suolaiset ja makeat kahvileivät. Ystävämme teki pientä korvausta vastaan upean, ajanhenkeen kuuluvan hinnaston kahvilalle, joka näkyy kuvassa 5.

Kesän ajaksi pihapiiristä löytyi muutakin nähtävää kuin hevoset. Kotieläinpihana TähKätalli ei toiminut, vaan pieneläimet olivat lisänä asiakkaiden nähtävänä. Navetan ollessa suuri, löysimme toiset vuokralaiset asuttamaan navetan toista päätyä. *Pihlajamäen kotitilaksi* ristitty omavaraistila kasvattaa ruokaa omaan pöytänsä. Heidän puolestaan saattoi laitumella kesällä nähdä lehmän vasikkansa kanssa, sonnipojan, lampaita ja pässejä sekä muun muassa hanhia. Viiriäiset, riikinkukot, kalkkunat, ankat ja lihakanit asuttivat navettaa heillä kesälläkin. Kahvilakävijöiden rapsuteltavaksi pihapiiristä löytyivät TähKätallin kanarouvat, kukko, lihakaneja poikasineen sekä pukki-Pekka rouvansa Ullan kanssa. Suomen lampaat Siiri, Esteri, Kerttu, Maria sekä Laura olivat varmasti tervehtimässä tulijaa pihaporttien sisäpuolella. Myös neljä ankkaa kasvattivat kesän ajan lihojaan pihapiirissä. Tilan ollessa luomuviljelytila luomu- ja lähiruoka herättivät voimakkaasti mielenkiintomme kasvattaa lihaa omaan pöytään. Kanin, ankan tai hanhen tainnuttaminen, hengen vieminen, sekä nylkeminen vaativat omanlaisensa luonteen. Ihminen on luotu lihansyöjäksi, ja kun tietää eläimen eläneen onnellisen elämän, siirtyneen ajasta ikuisuuteen kotonaan, turvallisesti osaavissa käsissä, se antaa syötävälle lihalle oman, turvallisen merkityksensä.

Kesän aikana järjestetyt tapahtumat perustuivatkin pitkälle ajatukseen ruokaa omasta maasta. Alkukesästä järjestettyyn Tyky-päivään Tamperelaiselle yritykselle keksimme ohjelmaa tilan töistä sekä ruuaksi lähi- ja luomuruokaa. Lihakanit tarjosivat yhden aterian vaihtoehdon sekä lähitilan Paijan tarjottavat lihat, metsästä poimituista antimista puhumattakaan. Pihlajamäen kotitilan järjestämä ravintolapäivä keräsi huimapäisen joukon maistelemaan heidän valmistamia herkkuja oman maan sadosta sekä lihasta. Yhteistyössä heidän kanssa järjestimme päivään ratsastusaktiviteettia pihaan. Kesän ja syksyn aikana järjestetyt useat upeat syntymäpäivä- ja rippijuhlat saivat juhlijat ihastumaan upeaan *Tuomarlan tilaan*. Keittiömestari *Heikki Ahopellon* alulle saattama tapahtuma Tuottajatori, sai *Tuomarlassa* kuluneena kesänä hienosti ihmisiä paikalle myymään

omatekoisia tuotteitaan sekä ostamaan lähi- ja luomutuotteita. Kahvilamme palveli onnistuneesti päivän Tuottajatorin asiakkaita. Toisinaan ponimme matkusti tapahtumapaikalle ratsutettavaksi ja kävivätpä ponit, tamma varsansa kanssa, keskikaupungissakin ihasteltavana ja ratsastettavana.



KUVAT 6 ja 7. Vasemmalla Kesän 2013 rippijuhlapäivästä. Oikealla yksityistilaisuutena järjestetty tapahtumapäivä *Tuomarlassa* kesällä 2013: Kisailua heinän nostosta seipäälle.



KUVAT 8 ja 9. Vasemmalla lasten syntymäpäiviltä *Tuomarlassa* kesällä 2013. Oikealla lapset juottamassa kilejä tuttipullosta.

3.7 Kesäkauden päätös

Kesäkahvila sulki ovensa 28.7. Hetken hengähdysten jälkeen ovet aukenivat vielä päiväksi, kesänpäätäjäisiin, 17.8. Sain kunnian tyttäreni ja koirani kanssa päästä kanteen Valkeakosken sanomiin toimittajan tekemän jutun kesänpäätäjäisistä (liitteet 5 ja 6). Lehtijutun lisäksi ilmoitus päätäjäisistä oli lähikunnan Pälkäneen paikallissanomissa, Sydän Hämeen lehdessä, sekä pienilmoituksena Valkeakosken Sanomissa lehtijutun ilmestymisen jälkeen. Valkeakosken kauppojen ilmoitustaululle laitettiin ilmoitus, sekä kotisivumme (www.tahkatalli.omasivu.fi), että facebook-sivustomme (www.facebook.com/Tahkatalli) markkinoi tapahtumaamme. Työpaikkani Kahvila Kulmalla Valkeakosken ytimessä toimi myös mainostajana sekä ennakkolippujen myyntipisteenä.

Päätäjäisten tarkoitus oli kerääntyä vielä kerran nauttimaan kesäillasta elävän musiikin pariin *Tuomarlan tilalla*. Budjetointi tapahtumaan järjestyi kesällä kerättyjen tapahtumien, juhlien, sekä kesäkahvilan toiminnan voitoilla. Lipun hinta määrittyi alueelle pääsymaksusta, lipun hinta sisälsi kahvin ja omenapiirakan palan vaniljakastikkeen kera. Ihastuttava kotibändi perhe Lindell vastasi illan elävästä musiikista. Tämän jälkeen ystäväni Mikko Nieminen toimi karaokeisäntänä. Rekka-auto järjestettiin esiintymislavaksi, ja säänsuojaksi rakennettiin pihakatos perinteikkäästi heinäpaaleilla kiertäen istuin paikoiksi. Illan suolaiset myytävät valmistettiin katetulla parilalla pihassa ja kahvila palveli sisällä myyden pientä suolaista ja makeaa.



KUVAT 10 ja 11. Kesänpäätäjäiset 17.8. Esiintymislava sekä katos lavan edessä heinäpaaleilla katettuna.



KUVAT 12, 13 ja 14. Vasemmalla: tapahtuman järjestäjä otti vieraat vastaan pihaportteilla. Keskellä: järjestyksen valvojat pitivät huolen illan rauhan säilymisessä. Oikealla: sateen jatkuessa koko illan saattoi jalalla laittaa koreasti katoksessa.



KUVAT 15 ja 16. Vasemmalla heinäpaalein kierretty katos. Oikealla parilamestari Jorma Tähtinen.

4 TÄHKÄTALLIN ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

4.1 Asiakastyytyväisyystutkimus

Emipirisen tutkimuksen päätarkoitus oli selvittää, miksi asiakkaat TähKätallille tulevat, mitä he paikalta odottavat, ja mikä ajankohta olisi asiakkaille parhain. Edellisen kesän kokoaikainen sitovuus, verraten sen tuottamaan tuottoon, toimi innokkeena selvittämään, milloin ja minkä takia paikalla kannattaa olla. Asia on ajateltu, kuten yrittäjän internetsivusto on kirjoittanut; ensiksi selvitämme, mikä on asiakkaille paras aika käyttää TähKätallin palveluja, ja mitä palveluja he ovat valmiita käyttämään. Täten löydämme oikean ajankohdan tarjota palveluitamme. Jatkosuunnitelmana olisikin kehittää toimintaan erinäisiä, erottuvia tapahtumia, retkiä ynnä muita sellaisia, jotka houkuttelevat asiakkaita lisää paikalle. Kehittäminen on loputon jatkumo.

Suoritin kyselyn e-lomakkeena kyselynetin sivuston kautta (www.kyselynetti.com). Valtaosin strukturoitu lomake oli suunniteltu siten, että kysely olisi nopeasti tehtävissä (liitteet 8 ja 9). Halusin säilyttää lomakkeessa omaleimaisuutemme, ja siksi muutama kysymys jätettiin avoimeksi. Julkaisin linkin lomakkeeseen kotisivuillamme, tahkatali.omasivu.fi. Sosiaalinen media facebook toimi parhaana linkin jakajana. Ryhmien: Kärjenniemi, Valkeakoski ajan virrassa, TähKätallin sivuston, sekä oman facebook sivuni kautta sain parhaiten tavoitettua vastaajia.

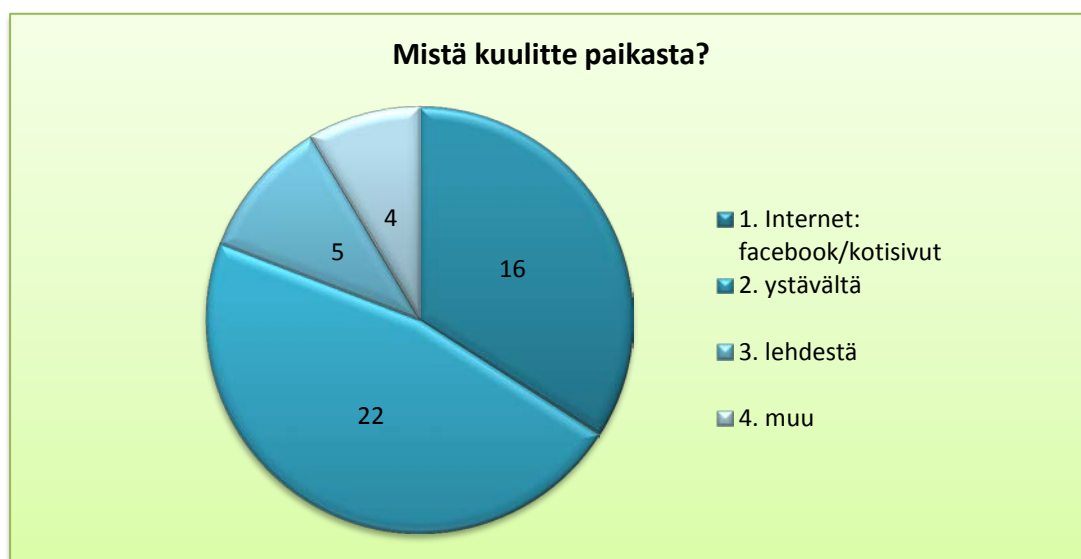
4.2 Tutkimustulokset

Kyselyyn osallistui 40 vastaajaa. Vastausten kappalemäärä oli 527, mutta mikäli kyselyä ei suorittanut loppuun asti, ei vastauksia rekisteröity kyselyyn. Vastausten kokonaismäärä oli täten 359 kappaletta. Kaikkiin kysymyksiin ei ollut pakko vastata. Yhtä vastaaja lukuun ottamatta, pidän tutkimuksen reliabiliteettia hyvänä. Vastaaja, jonka reliabiliteettia kyselyssä epäilen, vastasi kaikkiin avoimiin kysymyksiin ruokaa, sekä muuhun negatiivisen vastauksen.

Kyselyn validiteetti jakaa mielipiteeni. Osaan kysymyksistä saimme hyvin vastauksia. Kyselyssä ajankäytön toivottu käyttökohta TähKätallilla jakaa mielipiteitä suhteellisen tasan vastaajien kesken. Kysymyksen aikavalintoja olisi voinut vähentää, jolloin vastaajilla ei olisi ollut niin montaa vaihtoehtoa. Toisaalta, aikaskaaloja laitettiin tarkoituksella useita, jotta kaikkein paras mahdollinen aika tulisi esiin.

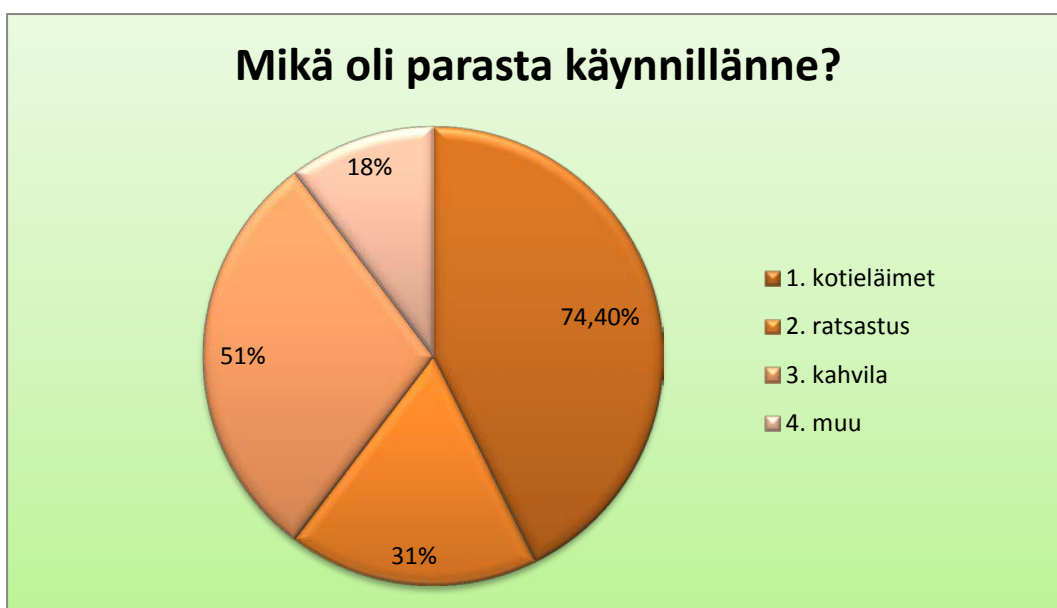
Vastauksissa saatu palaute yllätti ennakko-odotukseni kyselyyn. Avoimiin vastauskenttiin tuli vastauksia ilostuttavan paljon! Avoin palaute vastaajilta oli pääsääntöisesti hyvin positiivista. Ihmisten ajatuksia, mitä voisi tehdä toisin, tuli odotuksiini verraten vähän. Tilan mainostaminen nousi monen vastauksissa esille. Markkinointi oli kesän 2013 aikana hyvin pienimuotoista. Toisaalta, kuluneen talven aikana siskoni, joka talven ratsastuttamiset hoiti, on saanut kyselyitä ratsastamiseen enemmän, kuin mitä rahkeet ovat päivätyön lisäksi antaneet periksi.

Valtaosa kyselyyn vastanneista olivat vierailleet kesän aikana TähKätallilla (35 osallistujaa). Ystävän lisäksi, vastaajat olivat saaneet kuulla paikasta kotisivujemme sekä sosiaalisen median, facebookin kautta (16 vastaajaa). Muu -kohtaan kolme vastaajaa oli kirjoittanut kuulleen paikasta ystävältä, olevansa sukulaisia ja yksi kirjoitti olevansa naapuri. Kotisivujemme päivitys talven aikana on ollut mitätön. Minun ja siskon aloittaessa päivätyöt kesäkauden päätyttyä, on yritystoiminta jäänyt talveksi vähäiseksi. Tästä huolimatta, on kotisivujemme kävijälaskurin mukaan sivuillamme päivittäin kävijöitä, eritoten ratsastusta koskien.



KUVIO 3. Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymys numero 2: Mistä kuulitte paikasta?
n:39

Tähkätallin pihassa olleet kotieläimet kesällä 2013 olivat mielestämme pieni muotoinen lisä nähtävyydeksi tilalla. Kysely osoitti, että kotieläimet olivat suurin syy ihmisten saapumiseen paikalle. 29 vastaajaa oli sitä mieltä, että kotieläimet olivat parasta käynnillä ja seuraavaksi mieluisinta oli kesäkahvila, yllätyksekseni, vasta tämän jälkeen parasta käynnillä oli ratsastus, 11 vastaajaa. Seitsemän vastaaja kirjoitti ”Mikä oli parasta käynnillänne” avoimeen vastauskenttään hyvin liikeideaamme vastaten: ”maalaisidylli, yleinen maalaismiljö, ihana kahvittelupaikka, rentous, kotikuntoinen ja kiireetön paikka lasten kanssa, tunnelma, kokonaisuus, ilmapiiri, henkilökunta”.



KUVIO 4. Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymys numero 3: Mikä oli parasta käynnillänne? n :38.

Neljäs kysymys oli avoin: ”Mitä jätte vierailultanne kaipaamaan?” Oli sydäntä lämmitävää lukea vastauksia, kuinka valtaosa ihmisistä oli kokenut paikan juuri sellaisena luonnon läheisenä rentoutumishetkenä, kuin olimme sitä ajatelleetkin. Useammassa vastauksessa kiinnitettiin huomiota pihan siisteyteen. Epäselväksi jäi, tarkoittivatko vastaukset roskaamista. Piha-alue pyrittiin ehdottomasti pitämään siistinä roskilta, ja pihasta löytyi ulkoroskiksia kaksi kappaletta. Yhden vastauksen ”yleinen ryhti” siisteyden yhteydessä antaa selvempää vinkkiä, että lastenkin lelut vaelsivat usein ympäri pihaa. Vinkkiä antoi myös yksi vastaaja kahvilan tarjonnan ulkoistamisesta lähileipomolle. Edelliskesään verrattuna, tämä riitelee ajatustamme - kotitekoista pullaa - vastaan. Toisaalta, mikäli kahvilatoiminta on tulevana kesänä jatkuvaa, olisi tämä ehdottoman harkittava asia, koska se vähentäisi aamun leipomistyötä ja antaisi aikaa eläinten hoidolle.

Valtaosa vastaajista palaisi tilalle uudelleen (89%). 8% palaisi ehkä tilalle uudelleen, ja vastaaja, jonka reliabiliteettia kyselyssä epäilen, ei palaisi tilalle uudelleen.

Lasten toimintatunnit olivat lähes vieras käsite vastaajille. Kesän arkipäivän aktiviteettitunteja mainostettiin lehdessä sekä internetissä. Vastaajista 23% oli osallistunut toimintapäiville ja päivistä poni valmiina satuloituna sekä aarteenmetsästys olivat tasavertaisesti parhaita toimintamuotoja.

Kysymys numero kahdeksan viittasi tulevaan kesään, minkä vuoksi ihmiset saapuisivat tilalle. Eniten kannatusta strukturoidusta kysymyksestä sai kotieläimet 78 %, sekä tapahtumat 51 %. Aktiviteettina ratsastus oli vasta kolmantena 48 %. Kotieläinkierros eläimiä hoitaen sai kannatusta 17 vastaajista. Kahvila sai usean kannatuksen avoimen kentän kohdalla niin kuin myös sekä lasten syntymäpäivien viettäminen tilalla.

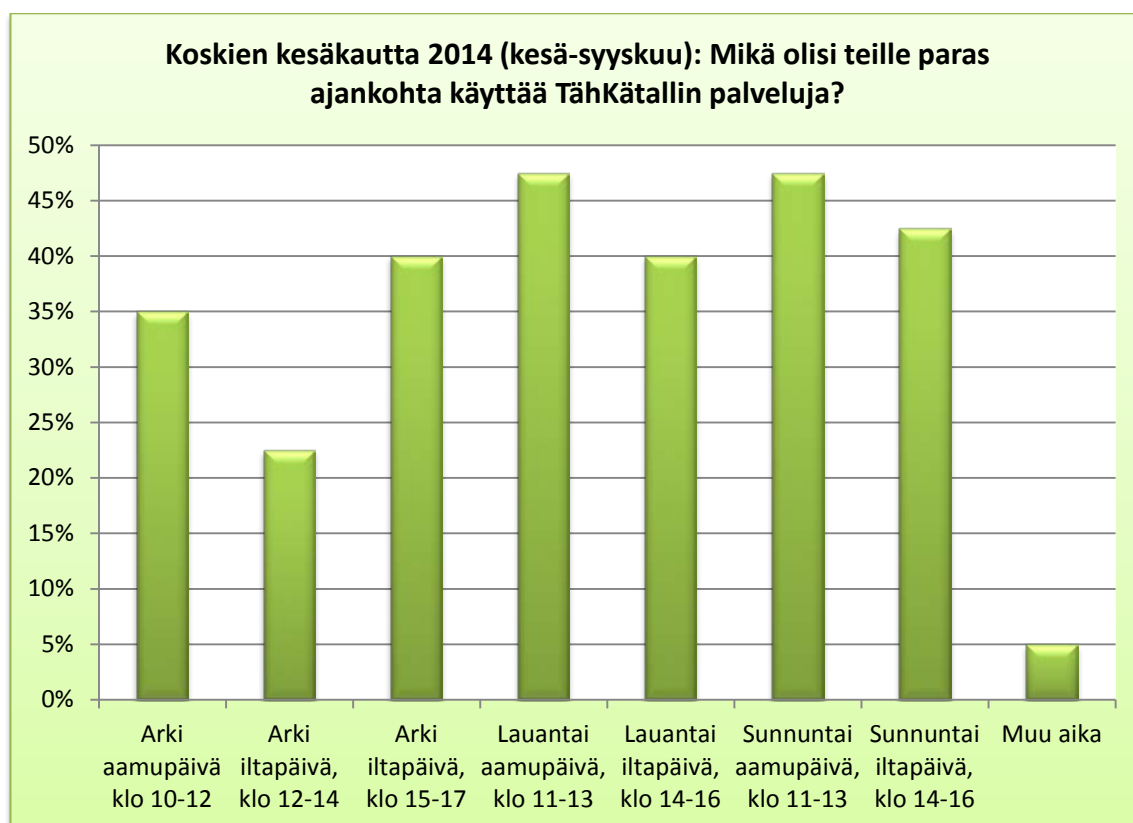


KUVIO 5. Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymys 8: Mikäli toiminta jatkuu kesällä 2014, minkä vuoksi tulisitte paikalle? n: 37.

Yhdeksäs kysymys oli avoin kysymys, mitä muuta ihmiset toivoisivat paikalla olevan. Tähänkin kysymykseen tuli useampi vastaus kahvilan olemassa olost, sekä lasten maksullista tapahtumaa toivottiin. Eväretket, sekä grillauspaikka nousivat myös vastauksissa esille:

”Lehmiä. Koko perheen yhteisiä tapahtumia. Pientä purtavaa, lämmintä henkeä, kotieläimiä –muuta ei tarvita. Olikos teillä grilliä siellä? Voisi ottaa omat eväät matkaan ja grillata vaikka makkarat. Kahvila. Tapahtumat ovat kivoja, esim maksullisia lasten toimintapäiviä. Kahvila on kiva, kotieläinpiha. Lisää mainontaa, että paikka löydetään, myös naapurikuntiin! Teillä on jo ihan hyvä paketti koossa. Samanlaisia pihapäiviä kuin kesällä oli eli voi ostaa lähituotannon tuotteita!”

Paras ajankohta käyttää TähKätallin palveluja oli jaettu seitsemään eri ajankohtaan. Kysymyksellä haettiin parasta ajankohtaa asiakkaille, jolloin toiminta ei sitoisi työntekijää koko päiväksi paikalle, vaan ajan saisi parhaiten asiakkaita palvelevaksi. Ajat jakautuivat arki-aamupäivään, arki-iltapäivään, viikonlopun aamupäivään sekä viikonlopun iltapäivään. Mielenpitoiset ajoista jakautuivat valtavasti. Pienempi aikaskaala olisi voinut olla vaihtoehtoisissa parempi. Tasavertaisesti, ja eniten kannatusta sai viikonlopun aamupäivät (48%). Kysymykseen vastasi kaikki osallistujat, joiden vastausreliabiliteettia pidän luotettavana. Vähiten kannatusta sai arki-aamupäivän ajankohta (23%). Lisäenkässä vastauksena entiset ajat olivat sopivia.



KUVIO 6. Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymys 10: Koskien kesäkautta 2014 (kesä-syyskuu): Mikä olisi teille paras aika käyttää TähKätallin palveluja? n:38

Kysymykseen numero kymmenen vastasi 38 henkilöä. Epäluotettavan vastaajan jätän tästä ulkopuolelle. Tällöin 92% suosittelisi paikkaa muille ja 8% ehkä suosittelisi.



KUVIO 7. Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymys numero 11: Suosittelisitko paikkaa muille? n:38.

Viimeisenä avoimena kohtana oli vapaan sanan paikka TähKätallille. Sanaton tunne kuvaa ehkä eniten ensimmäiseksi palautetta lukiessani. Yksi palautteen jättäjistä oli ilmeisesti tietämätön paikasta, ja vastasi huhupuheiden mukaan. Harmina hänellä oli tällöin jäänyt aitauksesta karannut poni tai hevonen, josta vastaaja oli puheiden kautta kuullut. Vastaaja mietti, uskaltautuuko itse paikalle karanneen hevosen tai ponin vuoksi. Harmikseni, en pääse suoraan vastaajan kanssa keskustelemaan.

Seuraavassa on tiivistelmä avoimista vastauksista:

- ” - Kiitos ihanan rennosta ja lämminhenkisestä paikastanne. Teidän tallia eivät ole markkinavoimat pilanneet, vaan se on aito kohtaamisen ja kiireettömyydestä paikka. Tulomme varmasti uudestaan vielä monta kertaa.
- Aivan mahtava paikka lapsille viettää päivää, kun ei keksi mitään tekemistä.
- Ainoa mikä mietityttää on ratsastuksen turvallisuus. Muutamina kertoina oli läheltäpiti tilanteita.
- Kiitokset kun pidätte ovia auki suurella sydämellä! Tultaisiin paljon useammin jos vaan kärryttely/kävelymatkan päässä oltaisiin.

- Jatkakaa samaan malliin kuin viime kesänä. Kahvila oli ihana ja varmaankin lähialueen ainoita.
 - kiitos viime kesästä ja toivottavasti toiminta jatkuu ensi suvena
 - Kiitos teille kesästä 2013
 - Ks. Yllä. Tosi kiva paikka ja mukava henki!
 - Hyvää palvelua, jatkakaa samaan malliin. Terveisin Emppu
 - Kiitos edelliskesän tarjonnasta
 - Kiitos viime kesästä! oli ilo tuoda ystäviä kahvittelemaan ja ravintolapäivä oli todella ihana!
- herkullista ruokaa ja ystävällistä palvelua!
- Ihana paikka, tosi ystävälliset ihmiset ja kivoja eläimiä. Mahtava juttu, jatkakaa ihmeessä ensi kesänä. Meidän perhe tulee taatusti käymään.
 - Ihana paikka, ihana tunnelma, miljöö!
 - Ystäväni kävi viime kesänä tilalla.Hänen poikansa sai pienen säkärin aidasta.Samalla kerralla pihalla oli juoksennellut kiivas ori vapaana,johon oli vaan todettu,että kannattaa varoa sitä,se voi potkasta...Jos sitä paikkaa mainostetaan lapsille,tekisivät siitä turvallisen!En itseainakaan ole vielä uskaltanut mennä käymään...Tein siis tämän kyselyn ystäväni puolesta.”

5 KEHITTÄMISSUUNNITELMA KESÄLLE 2014

TähKätallin toiminnan ollessa kohtuullisen uusi kilpailevassa yritysmaailmassa, painotan vahvuuksia yhä asiakaskokemuksen syntymiseen. Mainonta on tärkeää, jotta tavoitetaan haluttu asiakaskunta. Erotumme joukosta pitämällä omaleimaisuutemme. Tarkoituksemme ei ole myydä massoille, tällöin kadotamme kontaktin siihen yhteen asiakkaaseen, joka kertoo meistä eteenpäin. Pidän kuulopuhetta parhaimpana markkinoijana. Asiakas kertoo varmasti eteenpäin kokemastaan palvelusta. Löytänän ja Kortesuon mukaan asiakaskokemuksen johtamisen tavoitteena on luoda asiakkaalle merkityksellisiä kokemuksia, siten lisätä asiakkaille tuotettua arvoa ja yrityksen tuottoa. Juuri tämä on alusta alkaen TähKätallin yritysidea ja tähän jatkossakin pyritään. (Löytänä & Kortesus 2011, 12-13).

Asiakaskokemuksen johtamisen hyötyjä muun muassa ovat lisätä asiakastyytyväisyyttä, kasvattaa suosittelijoiden määrää, pidentää asiakkuuden elinkaarta, vahvistaa asiakkaiden suositteluhalukkuutta, pienentää asiakashankinnan kustannuksia. (Löytänä ym. 2011, 13.) TähKätallin peruspalvelut, ratsuttamiset, pyörivät ympärivuoden. Kesällä *Tuomarlassa* luonto on kauneimmillaan ja ulkoilumahdollisuuksiltaan parhainta mahdollista aikaa perheille. Täten yritys panostaa toimintaansa eniten kesäkaudelle.

5.1 Ajan hallinta

Yrittäjän internetsivut (2014) kannustavat pk-yrityksiä jatkuvaan kehittämiseen. Sivusto antaa paljon ajattelemisen aihetta. Kehittäminen on jatkuvaa, pienimuotoista ja aina yrityksessä läsnä. Ei pidä sukeltaa heti liian suuriin saappaisiin, vaan kehittäminen on tehtävä pienin askelin, asia kerrallaan. Kun yhden asian saa kehitettyä, on yleensä seuraava kehitys vaihe helpompi. (Yrittajan.net 2014).

Ajan hallinnan ABC kiteyttää tarkoitetun tehokkaan ajan käytön sanoiksi (Seiwer, Boethius & Graichen 1997): elämässä tärkein tehtävä on käyttää aika maan päällä mahdollisimman hyvin hyödyksi. Kirjan mukaan suoritusasteemme työelämässä on vain 30-40%, koska selvät tavoitteet, suunnittelu, yleistaju, sekä tärkeysjärjestys puuttuvat

ihmisiltä. On oltava tiedostettua, sekä jatkuvaa ja johdonmukaista ajankäyttöä. Ennen kaikkea on opittava tunnistamaan stressitila, pyrittävä löytämään keinot purkamaan stressiä sekä välttämään sitä. (Seiwer ym 1997, 6-7).

Opinnäytetyössäni ehdottomasti suurin asia on löytää kultainen keskitie, kuinka käyttää aikaa työlle, perheelle sekä harrastukselle. Ajan hallinnan abc:n mukaan, ajan suunnittelun perussääntö on varata ajasta vain tietty osa, 60% suunnitelluille päivän töille, 20% on jätettävä odottamattomille töille, sekä 20% spontaaneille ja sosiaalisille hetkille. Päivän työtehtäviä kartoittaessa on tärkeää järjestää tehtävät työjen tärkeyden mukaan. Ajankäytön arvoanalyysi, A-B-C, jossa A-tehtävät ovat arvoanalyysissä tärkeimmät ja C-tehtävät työkentän toimivuuteen vähiten tärkeitä. Tämä jaottelu ei kuitenkaan aliarvioi C-tehtävän töitä, vaan rytmittää ne päivän tehtävät ajankäytöllisesti tasan. (Seiwer ym. 1997, 20-25).

Oman itsensä tunteminen, omien tunnetilojen tunnistaminen, kuten Seiwer edellä toteaa, ovat minusta osittain loputonta tutkimista. Kun väittää tuntevansa itsensä, on osattava myös kaikki tunnetilat tiedostaa, välttää ja käydä läpi. On hallittava stressin tekijät. Aikatauluttaminen on stressinhallinnassa tärkeää, eikä aikatauluksesta tule tehdä liian tiukkaa. Suunnittelemattomia tilanteita tulee aina. Varsinkin silloin asiakkaasta ollessa kyse, on siihen varattava aina aikaa. Tehtävien jakaminen, oman vastuun kantaminen on ehdotonta yrityksen toiminnalle.

5.2 Kotieläimet

Totesimme menneenä kesänä, että lapset nauttivat saadessaan osallistua eläinten hoitamiseen. Kastematoja kaivettiin maasta ja syötettiin kanoille. Kun tiesimme, kuinka kanarouvat käyttäytyvät, sai kananmunia käydä tarvittaessa pesästä keräämässä tai vielä alkukesästä juottaa kilille maitoa tuttipullost. Varsinaista kotieläinpihaa emme perusta, vaan eläimiä pääsee jälleen ihastelemaan ja silittelemään aukioloaikoina. Viime kesän asiakaspalautteesta otamme vinkin, ja eläimille perustetaan vapaaehtoinen ruokarahasto: lipas, jonne halutessaan saa jättää kolikon.

Läänineläinlääkärit tarkastamia tiloja asuttaa edelleen kesän aikana hevoset, lihakanit, lampaat, kanat, kukko, viiriäiset, kuttu ja keväällä syntynyt kili, jotka ovat kävijöiden

ihasteltavina ja siliteltävinä. Mukana tietenkin ovat myös tallin koirat. Omaan pöytään kasvatettavat lihat, kuten ankat ja kalkkunat, ovat vielä avoimena opinnäytetyön valmistuksessa.

Laidunkartat ovat tulevalle kesälle tarkemmin suunniteltu tehokkaamman laidunkierron vuoksi. Tarkemman suunnittelun tuloksena saimme myytyä kolme lisäpaikkaa tulevalle kesälle hevosten laitumiksi. Täten *Tuomarlassa* pääsee tulevana kesänä ihastelemaan ainakin yhdeksää hevosta.

5.3 Teemapäivät

Tutkimustulokset osoittivat, että edellisen kesän lasten toimintatunnit olivat vieraskäsite asiakkaille tai toimintatunnit eivät innostaneet lähtemään mukaan. Lapset ovat hyvin arkoja hevosten parissa, mikä on hyvin ymmärrettävää, koska hevonen on suuri ja voimakas eläin. Hevosen eleitä ymmärtämätön voi pahimmillaan tehdä hallaa hevosen lisäksi itselleen. TähKätallin avajaisissa keväällä 2013 vierailnut paikallisen ratsastuskoulun omistaja kertoi lasten olevan todella arkoja hevosten kanssa, mutta haluavan silti ratsastaa. Tästä, sekä Sanna Tarssasen Elämyskolmiosta (2009) ideani kesälle syntyi.

Hevosen kanssa- teemapäivät tutustuttavat lapsen hevoseen, sen eleisiin, lajityypilliseen käyttäytymiseen sekä hevosen kanssa toimimiseen. Ikäryhmän toivomme jakautuvan kouluikäisiin, 7-12-vuotiaisiin. Hevosen kanssa työskentelevien tasot voivat vaihdella, jotta teemapäivät antavat kävijälle parhaan mahdollisen hyödyn, on tarkoitus, että asiakas haluaa toimia hevosen kanssa, eikä ole juurikaan uskaltanut niin ennen tehdä.

Teemapäivät jakautuvat kesä-heinäkuulle kuudelle eri sunnuntaille. Viikonpäiväksi sunnuntai on valittu asiakaskyselyn mukaan, mikä ajankohta on asiakkaille parhain käyttää TähKätallin palveluja sekä siksi, että silloin varmasti kumpikaan yrittäjästä ei esty paikalle pääsemästä.

Kestoltaan tunnin mittainen tutustuttaminen hevoseen on jaettu aiheiltaan siten, että ensimmäisestä tutustumiskäynnistä TähKätalliin ja sen hevosiin edetään lapsen askelin kohti hevosen tuntemusta.

Tarssasen elämyskolmiossa (2009) tuotteessa tulee olla kuutta eri elementtiä, jotta se mahdollistaa elämyksen asiakkaalle. Hevosen kanssa –teemapäivissä nämä on mietitty mahdollisimman tarkasti pientä asiakasta ajatellen. Teemapäivä on yksilöllistetty ja tuote on ainutkertainen. Paikallinen 4H-yhdistys on järjestänyt Ilolan maatilamatkailulla heppakerhoa syksyllä 2013, kerran viikossa 45 minuutin ajan, 10-12-vuotiaille. Tällä hetkellä tiedossa ei ole muuta järjestettävää heppakerhoa. Ryhmäkoko on ryhmänvetäjää kohden maksimissaan 6 henkilöä, täten jokaiselle kurssilaiselle pyritään luomaan mahdollisimman yhteisöllinen, sekä yksilöllinen tunne.

Ensimmäisestä kerrasta lähtien hevonen on mukana kokemuksessa. Tuote on uskottava, *Tuomarlan tilalla* pääsee toteamaan, mitä parhaimmillaan hevosen lajityypillinen käyttäytyminen on, hevosten saadessa laiduntaa suuria aloja laumoissa perinnebiotooppi- ja luonnon monimuotoisuusmailla. Tarina on mukana teemapäivissä alusta alkaen. Teemapäivästä toiseen tarina on kytköksissä toisiinsa, ja jatkuu loogisesti perehdyttäen lapsen hevosen tietoudesta eteenpäin.

Asiakkaan moniaistisuus on parhaimmillaan jokaisessa päivässä mukana. Teemoissa saa koskea, haistaa, kohdata pelkonsa, voittaa pelkonsa. Pelko hevosta kohtaan leikataan niin pieniin osiin, että jokainen kurssilainen sen voittaa. Tämä edellyttää tutustumiskerralla jokaisen kurssilaisen kohtaamista, sekä asiakkaaseen tutustumista. Täten pystytään jokaisen tunnetila täyttämään.

Asiakas saapuu paikalle kiinnostuksesta hevosiin. Hän kokee kontrastia, erilaisuutta omaan arkeensa. Tarkoituksemme on osoittaa, kuinka vilpittömästi eläin hevonen on, kun hevonen ja ihminen ymmärtävät toisiaan. Asiakasta tulee kuunnella, vuorovaikutuksen on oltava jatkuvaa, niin ryhmäläisten kuin ryhmän vetäjienkin kesken. Lapsen tunteet on otettava huomioon.

Tuotteen elementit on suunniteltu täydentämään kokemusta, täydentyvät asiakkaan kokemuksen tasot. Motivaation tasolla herätetään lapsen kiinnostusta enemmän hevosesta. Yksilöllistämällä jo markkinointi teemapäivistä, innovoidaan osallistujia mukaan. Markkinoinnin on herätettävä asiakkaan innostus. Täten siinä on tuotava julki mahdollisimman moni elämyskriteeri.

Jokaisella teemapäivällä asiakas kokee jotakin myös fyysisellä tasolla. Teemat aloitetaan asiakkaan passiivisella tasolla, mutta edetään aktiiviseen tasoon. Näin mahdollistetaan elämyksen syntyminen. Asiakas pääsee kokemaan ja tuntemaan aistiensa kautta. Aistien kautta opitaan. Älyllinen taso prosessoi tapahtunutta ja muodostaa kokijalle mielipiteitä. Tunteminen on jokaisen henkilökohtainen asia. Tuntemisessa ei pidä hoputtaa, eikä painostaa. Pelon tuntija voittaa itsensä jo pienillä asioilla hevosen kanssa. Tämä takaa emotionaalisen tason, jossa elämys mahdollisesti tunnetaan. Mikäli emotionaalinen taso on ollut positiivinen, kokee asiakas muutuskokemuksen elämyksen myötä.

Seuraavassa on esitelty teemapäivien mainospohja. Suluissa on lyhyt kooste päivän sisällöstä, joka ei ole tarkoitettu mainokseen.

Kesällä Tähkätallilla tutustutaan hevosiin!

"Hevosen kanssa" -teemapäivät tutustuttavat lapsen hevosen maailmaan yksilöllisesti moniaistisuuden ja vuorovaikutuksen kautta.

Vaihtuvilla päivän aiheilla opimme tuntemaan askel kerrallaan, mikä on hevonen, mitä tarkoittaa hevosen lajityyppillinen käyttäytyminen ja kuinka hevosen kanssa toimitaan. Vaihtuvista teemapäivistä voi valita mielisimmän, tai tulla mukaan oppimaan alusta alkaen! Päiviin ilmoittaudutaan 30.5. mennessä. Päiviin mahtuu 10 ensimmäiseksi ilmoittautunutta mukaan! Ilmoittautumisen tahkatali@hotmail.fi, 050 382 0952/Janika tai 050 327 6397/Ratja

Teemapäivien ohjelma:

1.6. Tutustuminen Tähkätalliin, sen eläimiin sekä teemapäivien tarjontaan (tutustuminen puoleen hintaan, ilmaiseksi?)

8.6. "Mikä on hevonen"

(laitumen reunalla katsoen hevosta, etukäteen suunniteltu tarinointi hevosesta, mistä se on kehittynyt, mikä se on, mitä se tekee ja miksi, hevosen kunnioitus mutta silti lauman johtajana itse oleminen. PE-

RUSTEET, lopuksi konkreettinen leivän anto. huom. kertoa oppivasta, älykkäästä eläimestä, sitten opetetaan leivän anto – hevosen pään kääntäminen)

22.6. "Hevosen kohtaaminen"

(alkuun lyhyt kertaus edellisen kerran opista, kuinka hevosta lähestytään, kuinka otetaan tarhasta, talutetaan ja takaisin tarhaan)

6.7. "Hevosen hoito"

(lyhyt kertaus ed. kerran opista, eli hevosen kohtaaminen, hevosen perusteellinen harjaus, kavion hoito)

20.7. "Hevosen satulointi"

(lyhyt kertaus edellisestä, ja satuloinnin harjoitus, oikea kohta, suitsien laitto jne..)

27.7. "Ratsailu"

(ed. kerran lyhyt kertaus, eli satulointi, kuinka hevosen selkään noustaan, istutaan rentona ja pois tulo)

5.4 Kahvila

Kahvila tulee toimimaan viikonloppuisin, lauantaisin, sekä sunnuntaisin muutaman tunnin mittaisella ajalla. Tämä ajankohta nousi parhaiten esiin asiakastyytyväisyyskyselyssä. Kahvilan aukioloaikoina tilalle saa tulla ihastelemaan, sekä rapsuttelemaan eläimiä. Vinkkinä kyselystä, kahvila aloittaa yhteistyön Varmiolan leipomon kanssa. Täten saadaan myös päivän toiminta-aikaa hallintaamme. Leipomolta ostetaan muutama pullalajike myyntiin. Kahvilan valikoimaa supistetaan siten, että kylmäkaappivuokraa ei tule vaksi kesäksi oteta. Vohvelit, makkara, suolaiset ja makeat kahvileivät löytyvät valikoimasta. Vaihtuvina päivinä saattaa olla muurinpohjapannu pihassa lettuja varten kuumana. Asiakkaiden kyselyssä toivoma rento tunnelma, sekä ihana kahvittelupaikka halutaan pitää yllä.

Kyselyitä jo tulevalle kesälle on tullut äideiltä, jotka haluavat lapsensa kanssa telттаilemaan maalle kaupungista. He eivät odota mitään muuta kuin telttapaikkaa ja maaseudun rauhaa lapselleen. Jatkoa ajatellen, voisi suunnitella ja myydä myös telttaretkiä lapsiperheille, jotka haluavat maaseudun rauhaan kaupungin hälinästä. Moni lapsi, joka kasvaa kaupungissa, ei todellisuudessa tiedä, mitä elämä maalla on - ja nimenomaan maalla, ei maalaiskaupungissa. *Tuomarlan tila* on aivan kaupungin läheisyydessä, mutta oiva paikka päästä tutustumaan, mitä elämä on maalla. Tällaisen idean myyntipiste olisi kahvilassa hyvä.

5.5 Tapahtumat

Tapahtumia ei tule järjestää liian usein kesän aikana. Kesän 2013 ehdottomasti ylivoimaisin oli Tuottajatori, joka tänäkin kesänä järjestetään. Ajankohta tarkennetaan vielä tilan isännän kanssa, alustavasti on suunniteltu ajankohdaksi sunnuntaita 15.6. Tutkimuksessa oli toivottu lastentapahtumaa, ja samanlaista palautetta olen saanut edellisnäkin kesänä.



KUVAT 17 ja 18. Tuottajatori *Tuomarlassa* 2013, oikealla Pirkka-Hämeen Jätkäperinneyr:n yhtye Oksetti, jossa tilan isäntä *Heimo Tuomarla* laulaa ja soittaa kaksirivistä haitaria. Ryhmä esitti myös tukkijätkien perinteisiä taitoja, sekä maalla, että vedessä. Huipennuksena yli 70-kymppiset Olli Lehto ja Ilkka Kyttälä seisoivat päällään uivan tukin päällä, ja lopuksi pistivät saman tukin päällä polkaksi.

Toiseksi, tai mahdollisesti yhdistettynä Tuottajatorin kanssa on kesän tapahtumaksi suunniteltu asiakaskyselyssä esille tuotua lasten tapahtumapäivää. Valkeakosken kennel-kerholta on alustavien kyselyiden mukaan saatavilla koiranäytöstä, sekä koiran-

ajelua. Tapahtumapäivä koostuu talutusratsastuksesta, kärryajelusta, eläinten ihastelusta, sekä muun muassa kastematojen kaivamisesta sekä syöttelystä kanoille. Eläinten pito-paikoille kootaan tietolaput eläimistä. Näköalapaikaksi kutsutulla grillillä paistetaan myytävät makkarat ja muurinpohjapannulla myytävät murikkaletut. Alueelle on pääsymaksu, joka kattaa muutaman tunnin kestävä ohjelman kokonaisuudessaan ruokatarjoiluja lukuun ottamatta. Mikäli tapahtuma on yhteydessä Tuottajatorin kanssa, on myyntipaikka asiakkaiden viimekesäisestä toiveesta maksullinen, sekä muu erillinen toiminta omana pisteenään maksullista. Ilmapallot ovat lasten mieleen, joten jaossa jokaiselle on myös ilmapallo. Maskotti tai pelle olisi lasten hyvä lisämyynti jakamaan lapsille ilmapalloja.

5.6 Kesäkauden aukioloajat

Asiakastyytyväisyystutkimuksen mukaan, eniten toivottuja ajankäyttökohtia olivat viikonlopun aamupäivät, kello 11-13. Kesäkahvila on auki vain viikonloppuisin, toivottuna ajankohtana. Kahvilan ollessa auki, on tällöin mahdollista päästä tilalle eläimiä ihas-telemaan. Hevoset ovat laitumella ympäri vuorokauden, ja niitä saa käydä laitumien ulkopuolella katselemassa, kun itselle parhaiten sopii. Muut ratsastukset, retket ynnä muut, ovat sovittavissa omilla ajoilla. Hevosen kanssa teemapäivät ajoitetaan kahvilan aukiolon kanssa eri ajankohdalle.

Tutkimustulosten, sekä viimekesän opin mukaan, poni valmiiksi satulokituna –päivä keräsi halukkuutta. Kahvilan aukioloajoille satuloidaan satunnaisesti poni valmiiksi. Kesäksi ylläpitoon TähKätallille tuleva Daisy-poni lisää ratsastajien sisäänotto määrää. Satunnaisia talutusratsastuskyselijöitä voi ohjata kahvilan aukiolopäivinä saapumaan paikalle, jolloin ponit ovat valmiiksi satulokituna lyhyille ratsastustuokioille. Tulevan kesän aikataulutus viedään pohjaksi kotisivuillemme, josta asiakas pääsee tarkastamaan tulevan viikonlopun ohjelman TähKätallilla.

TAULUKKO 1. TähKätallin aikataulutus kesäkuu. Teemapäivät ovat **sinisellä fontilla**.

Aukioloajan jälkeen päivän tekijä, Katja = **K** tai Janika= **J**

KESÄKUUN 2014

MA	TI	KE	TO	PE	LA	SU
						1 KESÄKAHVILA AUKI! 11-14 K&J TEE- MÄPÄIVIIN TUTUSTU- MINEN
2	3	4	5	6	7 KAHVILA 11-14 K	8 KAHVILA 11-13 K HEVOSEN KANSSA 13.30-14.30 K&J
9	10	11	12	13	14 KAHVILA 11-14 J	15 KAHVILA 11-14 K TUOTTAJATORI/ LASTENTAPAHTUMA?
16	17	18	19	20	21 KAHVILA 11-14 K	22 KAHVILA 11-13 K HEVOSEN KANSSA K&J
23	24	25	26	27	28 (ISKELMÄ-FEST.) KAHVILA 11-14 J	29 (ISKELMÄFEST.) KAHVILA 11-14 J
30						

TAULUKKO 2. Heinäkuun aikataulutus.

HEINÄKUUN 2014

MA	TI	KE	TO	PE	LA	SU
	1	2	3	4	5 KAHVILA 11-14 K PONI SATU- LOITUNA	6 KAHVILA 11-13 K HEVOSEN KANSSA K&J
7	8	9	10	11	12 KAHVILA 11-14 J	13 KAHVILA 11-14 J PONI SATU- LOITUNA
14 Janika lomitus vk Varmiola	15	16	17	18	19 KAHVILA 11-14 K	20 KAHVILA 11-13 K HEVOSEN KANSSA K&J
21 Janika lomitus vk Varmiola	22	23	24	25	26 KAHVILA 11-14 K PONI SATU- LOITUNA	27 KAHVILA 11-13 K HEVOSEN KANSSA K&J
28	29	30	31			

6 POHDINTA

Yrityksen kehittäminen ja innovointi on loputon projekti. Innovoinnin sekä kehittämisen on myös oltava loputonta, jotta yritys pysyy kilpailussa mukana. Pienimuotoinen yrityksemme toimi opinnäytetyön innoittajana. Molempien yrittäjien päivätyö, sekä pienet lapset rajoittavat osaltaan panostusta yritykseen. Toisesta näkökulmasta, se on myös onni, ettei yritys täytä koko elämää. Se aika, mikä yritykselle on annettavissa, tulee koko sydäimestä.

Opinnäytetyöni alkaessa oikeiden lankojen kasaaminen käsiin oli erittäin hankalaa. TähKätallilla on useita kehittämisen kohteita. Tärkein työtä edes ajava asia oli oikean ajan, sekä tuotteen löytyminen tulevan kesän toimintaan. Mietittäessä asiakastyytyväisyyskyselyn muotoa, sekä kysymyksiä siskoni, työni inspiroijan, sekä yrityskumppanini Katjan kanssa, alkoi työn kokonaisuus hahmottua: mitä ja milloin. E-lomakkeena toteutettu kysely yllätti odotukseni. Positiivista palautetta kesän 2013 toiminnasta tuli paljon. Positiivinen palaute, hyvinkin pieni, antaa yrittäjälle valtasi energiaa jatkaa työtään.

Työn edetessä oli hienoa huomata, kuinka tutkimani lähteiden teorit osuivat yrityksemme idean ytimeen. Sanna Tarssasen (2009) elämyskolmio antoi kesän toiminnalle ehdottoman innokkeen mahdollistaa asiakkaan kokemus elämykseksi. Asiakas kokee ja tuntee saamansa palvelun sekä ostamansa tuotteen yksilöllisesti. Palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti, joten sitä ei voida varastoida etukäteen. Oppimalla mahdollistamaan, sekä ennakoimaan ja suunnittelemaan palvelun, asiakkaan kokemuksen elämyksellisyys on lähes varmaa. Tulevalle kesälle pohjatyö tehdään entistä suunnitelmallisemmin, alkaen jo hevosten laidunnuskierrosta. Huolellisemmalla suunnittelulla saamme ajanhallintaa työllemme. Hyvinvoiva yrittäjä saa yrityksenkin voimaan hyvin. Täsmällinen aikataulutus, joka työssäni olevasta aikataulusta kesää kohden vielä tarkentuu motivoi molempia yrittäjiä.

Taloustutkimuksessa yrittäjiä vastaajista oli vain 4%. Tämä vaikuttanee siihen, että vain kolmannes kaikista vastaajista on yrittäjämyönteisiä. Ei ole itsestään selvyys pyörittää omaa yritystä. Se vaatii ihmissuhdetaitoja, kommunikaatiokykyä, vahvaa itseluottamusta sekä ammattitaitoa. Tutkimuksessa tuli julki myös, että opiskelijoiden mielestä Suo-

messa on hyvä yrittää. Minusta tämä on pohjaa myös lauseelleni, että yrittäjällä on oltava ammattitaito tukena yrityksessään. Ammatillisen tuen ja inspiraation nuoret opinnoistaan saavat.

Ajanhallinnan opettelu tulevalle kesälle alkoi jo opinnäytetyötä tehdessäni. Ajan jakaminen opinnäytetyölle, kotona hoidettaville lapsille, eläimille, sekä nukkumiselle löysi balanssinsa täsmällisellä aikatauluttamisella. Ajanhallinnan lisäksi työ on ollut opettavainen asiakkaan elämyspalveluiden myötä. Innolla odotan tulevaa kesää sekä sen tuomia haasteita ja elämysten mahdollistamista asiakkaille yrityksemme parissa. Ei ole upeampaa tunnetta, kuin saada sama tunne jaettua toiselle, jonka itsekin eläimien kautta saa. Olen sitä mieltä, ettei tekevältä työ lopu ja sisukas yrittäjä palkitaan. On ihmisluonteesta kiinni, kuka sopii yrittäjäksi. Toinen nauttii palkansaajana, ja toinen ei voisi kuvitellakaan yrittäjyydestä luopumaan: vapaus tehdä niin kuin haluaa, oman itsensä herrana. Lopulta isoin haaste opinnäytetyön parissa oli lopettamisen vaikeus. Kehittäminen on loputonta

LÄHTEET

Alikoski, R., Viitasalo, J., Koponen, M. 2009. Yritystoiminnan taitajaksi. Porvoo: WSOY.

Ilmoniemi, M., Järvensivu, P., Kyläkallio, K., Parantainen, J. & Siikavuo, J. 2009. Uuden yrittäjän käsikirja. Helsinki: Kariston Kirjapaino Oy.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Mervola, M. & Mäkinen, M. 30. 8 2013. Yrittäjäyys ilmapuntari yrittäjän päivä -säätio. Tutkimusraportti. Luettu 20. 2 2014 osoitteesta http://www.opetin.fi/wp-content/uploads/2013/10/yrity%C3%A4jyytilmapuntari_2013.pdf

Seiwer, L. J., Boethius, S. & Graichen, W. U. 1997. Ajan hallinnan Abc. Porvoo: WSOY.

Tarssanen, S. 2009. Elämystuottajan käsikirja / lappi. Rovaniemi. Oy Sevenprint.ltd

Tuomarla, Heimo. 2014. Haastattelu 27.02.2014.

Tuomarla, Heimo. 2014. Kuva 3. Haettu 26.3.2014 osoitteesta <http://tuomarlantila.webs.com/>

Yrittajan.net. 2014. Luettu 14. 2 2014 osoitteesta <http://yrittajan.net/palvelut/44.html>

LIITTEET

Liite 1 (9). TähKätallin avajaismainos 7.4.2013

Hevosia, lampaita, elämyksiä, nautintoja, tapahtumia sekä paljon muuta – monipuolinen eläintila luonnonkauniissa Kärjenniemessä!

TähKäTallin & Pihlajamäenkotitilan

AVAJAISET

SU 7.4. KLO 10-12



Tervetuloa tutustumaan maatilaneläimiin ja toimintaamme, viettämään iloinen sunnuntaiaamu Tuomarlan tilalle os. Kärjenniementie 60

Tarjoamme Teille:

- monennäköisiä maatilaneläimiä pienestä viiriäisestä upeaan lapinlehmään
- talutusratsastusta monen kokoisella hevosella ja ponilla
- hiihtoratsastusta, mikäli lunta riittää
- koirien nenätyöskentelyä, ahkioajelua lapsille, jos on lunta (2€/ajelu)
- lettuja ja mehua
- ...ja vaikka mitä muuta!

Tarjoilun riittävyyden takaamiseksi, toivomme ystävällisesti ilmoittautumisia 1.4. mennessä os. tahkatalli@hotmail.fi tai 0445148188

www.tahkatalli.omasivu.fi
pihlajamaenkotitila.webs.com

VALKEAKOSKEN SANOMAT Torstaina 4. huhtikuuta 2013

6 ELÄMÄNMENO

Naiset herättivät navetan eloon

Kärjenniemi: Pihlajamäen kotitila ja TähKäTalli järjestävät avajaiset sunnuntaina Kärjenniemessä

Heli Mustonen
heli.mustonen@sanomat.fi

– Kun lapinlehmä ilmestys talutettiin navettaan, minulta pääsi itku. Tajusin, että minulla on nyt oma lehmä.

Valkeakosken Kärjenniemessä asuva **Liisa Leppänen** puhuu eläimistään niin lämpimästi, että se tuntuu jotenkin hellyttävän vanhanaikaiselta. Kaukana on tehotuotanto. Läsä on halu kasvat-
taa eläimiä inhimillisesti ja tuottaa samalla maitoa, muna ja lihaa omiin tarpeisiin.

Haihatteuako? Ei, vaan moraalinen kamanotto lähiruuan puolesta.

Liisa Leppänen ja **Mika Peltari** ovat omien leipäto-
densä ohella perustaneet Kärjenniemeen liki 200 vuotta vanhaan kivenavetiaan oman kotitilan. Tällä hetkellä tätä Pihlajamäen kotitilaa asuttaa yksi lapinlehmä, yksi sonnivasikka, pieni joukko suomenvuohia, lihakaneja, kanoja, viirijaisia sekä riikin-
kukko ja kana.

Eläimet eivät ole lemmikkejä, vaikka niitä hyvin pidetäänkin. Leppänen tekee leipätyönsä tarjoilijan töitä Tampereella ja tämä tuotantoeläinten pito on nyt rakas harrastus ja samalla elämä-

filosofia.

– Omilla eläimilläni on hyvä elämä ja kuolema. Meillä ei myöskään mene ruokaa roskiin ja kulutamme vain sen, mitä tarvitsemme.

Leppänen ei ole maalta kotoisin, eikä hän ennen tätä ole hoitanut lehmä eikä vuohia. Kalkki on pitänyt opetella alusta; tosin hyvänä opettajana on ollut Mika Peltari, jolle asiat ovat olleet tutumpia.

– Ja eihän tämä mitään mystiikkaa ole! Tärkeintä on halu yrittää ja kiinnostus. Tämä on meidän molempien yhteinen haave ja tuntuu uskomattomalta saada nyt toteuttaa se.

Omaa unelmaa ovat toteuttamassa myös sisarukset **Katja Kärkkäinen** ja **Janika Tähtinen**. He ovat perustaneet samaan yhteyteen kotitilan kanssa oman TähKäTallin. He ovat kotiaiteja, jotka sanovat viettävänsä hevosten parissa jokaisen mahdollisen hetken.

– Näin jaksamme arjessa paremmin! Vuosien harrastaminen toi nyt meille sitten ajatuksen, että haluamme jatkaa tämän hyvän olon.

TähKäTalli tarjoaa muun muassa talutratsastusta ja

ohjattua alkeisratsastusta. Hevosilla voi myös ratsastaa ominpäin.

Lisäksi voi tilata vaikka ohjatun maastovaelluksen nokipannukahveineen ja eväilepineen.

Navetan ja muut rakennukset tilalla omistaa **Heimo Tuomari**. Naiskolmikko on navetassa vuokralla ja TähKäTalli vuokraa navetan ympäriltä liki 15 hehtaarin maat niittyineen.

– Meidän molempien työhistoria perustuu asiakaspalveluun. Pystymme järjestämään Tuomarin tilan Kivi-
piirtissä esimerkiksi polttareita, synttäreitä ja kokouksia, ihan tarpeesta riippuen, kertoo Katja Kärkkäinen.

– Pirtin edustalla on pieni lampi, jonka välittömässä läheisyydessä on pihasauna. Sitäkin voi käyttää tilaisuuksissa, usuttaa Janika Tähtinen.

Pihlajamäen kotitilan ja TähKäTallin avajaiset Tuomarin tilalla Valkeakosken Kärjenniemessä sunnuntaina 7. huhtikuuta kello 10–12. Avajaisiin toivotaan ennakkoi-
moittautumista osoitteeseen tahkatali@hotmail.fi. Lisäksi uupuna tilalla avautuu kesäkahvila.



Länsisuomenkarjaa edustava sonnivasikka Jyrinä vasta opettelee syömään kiinteää ruokaa.



Jonne-Julian Tähtinen pitää perää ja letkaa vetää Katja Kärkkäinen. Mukana myös Janika Tähtinen ja pikkuinen Iida Kärkkäinen.

Liite 3 (9). Valkeakosken sanomat 4.4.2013



Liisa Leppäsen ja Mika Pelttarin navetassa komeilee myös tämä kukko kanahaaremeineen.



Mää mitään muuta tiedä kuin, että täällä maalla on mukavaa.



Suomenvuohet Vieno ja Sylvi saivat sellaisiakin kilejä, joilla on käpälissä pomppimisen jalo taito.



Liisa Leppänen sanoo, että hänen eläimillään on sekä hyvä elämä että hyvä kuolema.



Viiriäiset ovat herkkua. Sitä ennen ne saavat tepastella muiden pikkunavetan tuotantoeläinten tapaan leppoisasti keskenään.

Liite 4 (9). TähKätallin tarjonta 2013.

TERVETULOA RATSASTAMAAN TÄHKÄTALLILLE!

Meillä on seuraavat ratsut palveluksessanne:

Elsa, 7-vuotias valkoinen shetlanninponitamma

Tony, 17-vuotias lämminverinen pieni ruuna

Eetu, 19-vuotias lämminverinen iso ruuna (Tonyn isovelji)

Fixi, 10-vuotias lämminverinen iso ruuna

Malla, 18-vuotias lämminverinen pieni tamma

Lisäksi tallin "maskottina" toimii Aatos, Elsan orivarsa

Eläimille saa rupertella ja halutessaan rapsutella niitä aidan ulkopuolelta, mutta eläinten aitauksiin ei saa koskaan mennä turvallisuuden takia!

HINNASTO

Talutusratsastus 5€/15min (4x15min 20€)

Omatoiminen "kenttä"ratsastus 8€/30min (4x30min 40€)

OHJEITA RATSASTAMAAN TULEVALLE:

Varustaudu sään mukaisilla vaatteilla, kuitenkin aina pitkät housut ja kannalliset kengät tai kumisaappaat. Lapsilla kurahousut ovat oivalliset ratsastushousut, koska kumi ei ole liukaspintainen.

Tallillamme saa kypärän ja turvaliivin käyttöönsä tullessaan, kypärä on aina pakollinen varuste.

Maastovaellukselle lähdettäessä edellytämme oman kännykän mukaanoton, jotta jokainen voi tarvittaessa soittaa apua (112). Reitti käydään etukäteen läpi, jotta jokainen osaa tarvittaessa takaisin.

Suosittellemme säännöllisesti ratsastaville omaa tapaturmavakuutusta tai Ratsastajaliiton jäsenyyttä. Tallillamme on ratsastajille tapaturmavakuutus, joka on voimassa maksimissaan 15 hengen ryhmille, myös hevosta hoidettaessa ennen ja jälkeen ratsastuksen.

Ja tietenkin toivomme, että kaikella toiminnallaan ratsastaja kunnioittaa ratsuaan, sekä muita eläimiä; liikutaan ja puhutaan rauhallisesti. Eläimet ovat säikähtäessään aina arvaamattomia.

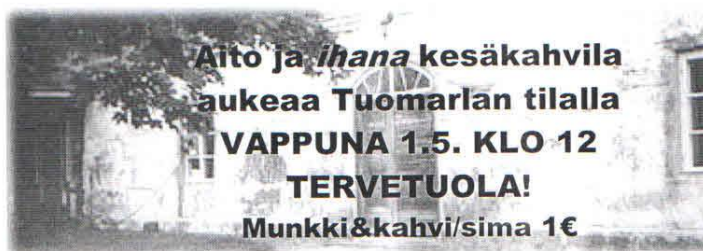
Ota yhteyttä:

TähKäTalli; Tähtinen Janika 0503820952, Kärkkänen Katja 0503276397

tahkatalli@hotmail.fi

Tallin osoite: Kärjenniementie 60, 37860 Kärjenniemi

Liite 5 (9). Kesätoiminnan 2013 mainos.



Kahvila palvelee toukokuun viikonloput 12-18,
kesäkuusta alkaen myös arkisin 11-16;
mm. tuoretta pullaa, jätskiä, sämpylöitä,
peruselintarvikkeita

Kesäkuusta alkaen kahvilalla tapahtuu joka arkipäivä kello 12-
13:

Maanantaina

Talutusratsastusta 2€/kierros

Tiistaina

*Leikkipäivä: mm. polttopalloa,
kirkonrottaa, 10 tikkua laudalla...*

Keskiviikkona

Aartenmetsästyspäivä!

Torstaina

Tehdään keppihevosia,
1€ tarvikkeet+oma sukka mukaan,
hoidetaan oikeita hevosia

Perjantaina

Kepparikisat!

**Toukokuussa olemme avoinna
viikonloppuisin kello 12.00-18.00**

**Kesäkuusta alkaen palvemme
Arkisin 11.00 - 16.00
Lauantaisin 12.00 - 18.00**

Katja Kärkkänen 050 327 6397 • Janika Tähtinen 050 382 0952
tahkatalli.omasivu.fi/tahkatalli@hotmail.fi
Käyntiosoite: Kärjenniementie 60 37860 Kärjenniemi





Miinukselle?
TMT:ssä oli tunnelmaa, vaikka väki väheni viime vuodesta. >> 4



Vesikukintoa
Valkeakosken tarkkailupisteissä ei ole enää näkynyt sinilevää. >> 4

Valkeakosken Sanomat

PERJANTAI 2. ELOKUUTA 2013 NRO 149 PERUSTETTU 1921 IRTONUMERO 2 e WWW.VALKEAKOSKENSANOMAT.FI



Likkojen lauantai

Kärjenniemi: Tähtätällin naiset kursuvat juhlimaan tätä kesää vielä kerran. >> 6



Jättiputket talkoilla nurin
Vihattua ja polttavaa jättiputkea torjuttiin Kärjenniemessä talkoovoimin. Pirkanmaalla meneillään olevassa hankkeessa kitketään vieraslajeja. >> 5



Älä turhaan riko kalaa
Pitkän linjan kalastaja toivoo, että näitä uistimia ei käytettäisi. Suuret valmistajat luottavat kolmikoukkuihin. >> 16

Pääkirjoitus: Koukeroisen virkakielen tuottajat passitettava äidinkielen tunneille >> 2

VALKEAKOSKEN SANOMAT Perjantaina 2. elokuuta 2013

6 ELÄMÄNMENO



Kaksivuotias Josefina on jo täysin sinut maaseudun rauhan ja eläinten kanssa, kertoo äiti Janika Tähtinen.

Kärjenniemi vei sydämen

Kesäjuhla: TähKäTallin järjestämät kesänpäättäjäiset kutsuvat ihan kaikkia

Heli Mustonen
koti maaseudunelämästä

Ei tarvitse mennä kuin kuusi tai seitsemän kilometriä Valkeakosken keskustasta pohjoiseen Kärjenniemeen, niin tapaa Pimu. Mukea ja lauhkeaa Pimu on **Janika Tähtisen** bernhardinkoira.

Samassa rysäyksessä voi törmätä myös erittäin uteliaaseen Arkadian Ullaan, jolla on bling-bling-panta. Ulla on vuorostaan kili. Ulla valtaa paikan sydämessäsi ja vie samalla voileivät.

Jotta kokemus olisi täydellinen, täytyy vielä mainita Pekka-pukki, joka ei pompi pöydällä niin kuin Ulla, vaan käyttäytyy herrasmiesmäisesti ja huomaamattomasti. Mita nyt löytää jokaisen raolaaan olevan oven.

Nyt kun elämän perusasiat ovat kohdallaan, eli on tavattu Pimu ja Ulla, voidaan kertoa, kuka on Janika Tähtinen.

Hän on puolestaan nainen ja tuleva restonomi, joka on aivan hurautunut Kärjenniemen, hevosin ja Tuomarilan tilan ilmapirrin.

Ne ovat syitä, miksi hän ja

FAKTA

■ TähKäTalli toimii nyt ensimmäistä kertaa.

■ Toimintaan kuuluu talustarastusta, maastoretkiä, juhlapalveluita ja kokouspalveluita.

■ Kesäkahvila sulki ovensa heinäkuun lopussa, mutta avautuu taas ensi kesänä. Muu toiminta jatkuu talvella.

■ TähKäTalli toimii Valkeakoskella Kärjenniemessä Tuomarilan tilalla.

■ Paikka löytyy Valkeakoskelta pään tullessa heti seurakuntatien jälkeen vasemmalta Kärjenniemen tien varresta.

hän sisarensa **Katja Kärkkänen** perustivat TähKäTalli-nimisen yrityksen toimimaan vuokralla juuri Tuomarilan vanhalla tilalla.

TähKäTalli toimii nyt ensimmäistä kertaa. Sen kahvila on onnistunut houkuttamaan paikalle sellaisiakin valkeakoskelaisia, jotka eivät ole koskaan kuulleet Tuomarilan perinteikkästä sukutilasta tai sen niityistä, joilla kasvaa perinteisiä kasvilajeja, jotka uhkaavat jo monin pai-

koin hävitä.

– Joka päivä tänä kesänä tuli jokin uusi perhe käymään, ja sitä voi kyllä pitää saavutuksena, Janika Tähtinen iloitsee.

Tuomarilan tila on entistä paremmin löydetty myös juhlien ja kokousten pitopaikkana.

– Yhdet rippijuhlatkin järjestimme, ja samoin on ollut synttäreitä ruokineen.

TähKäTalli on perustajien mukaan hyvin monenlaisen ideoitun ja yhteistyön tyyssijä. Lisäksi yhteistyökumppaneita ja ajatuksia otetaan vastaan, sillä edessä on pitkä talvi hioa ensi kesää.

– Sisareni Katja jatkaa hevoshommia pitkän talven, joten häneen vain yhteyttä, jos ratsastamaan pääseminen kiinnostaa. Samoin tilaisuuksia järjestetään tilauksesta alvan kuten nyt kesälläkin.

Kiitokseksi kaikille kävijöille Janika Tähtinen haluaa järjestää vielä yhden kesätaipahuman ennen kuin syksyn muut kiireet alkavat. 17. elokuuta lauantaina kaikki kiinnostuneet ovat tervetulleita

kesänpäättäjäisiin.

– Pienellä pääsymaksulla pääsee nauttimaan kahvitarjoilusta ja elävästä musiikista. Ei kun tanssimikko päälle ja kumisaappaat jalkaan, hän usuttaa.

Portit aukeavat lauantaina 17. päivänä kello 18.30, ja vauhtiin päästään kello 19 tervetuloajalla.

Sitten on vuorossa perhebandi **Lindellin** soittoa ja karaoketanssit. Meno jatkuu aina yöyhteen saakka.

He, jotka haluavat murkinaa enemmänkin, voivat ostaa lisäksi myös kahvilan suolaista ja makeaa sekä parilaa lämpimiä tuotteita. Anniskeluoikeuksia kahvilalla ei kuitenkaan ole.

– **Toivottavasti** mahdollisimman moni tulee. Olisi niin hienoa tavata uudestaan niitä ihmisiä, joita on tässä nyt kesän aikana tavattu.

– Ja totta kai uusiakin, sellaisia, joille tila ympäristöineen on ihan uutu. Vaitan, että täältä lähtee hymy huulilla pois. Sen verran rentouttavaa on olla täällä maalla, Janika Tähtinen sanoo.



Pimu-koira katselee siihen malliin, että joku on tälle laiturille liian painava, mutta se ei missään nimessä ole Pimu itse. Katse siis emäntään eli Janika Tähtiseen.

Liite 8 (9). Asiakastyytyväisyyskysely sivu 1 (2).

TähKätallin asiakastyytyväisyyskysely**Sivu 1**

Ihana kesä, tule jo!

Tutkin restonomiopintojeni päättötyöhön TähKätallin kesän 2014 toimintamuotoa. Olitteko viime kesänä mukana toiminnassamme? Haluaisitteko ensi kesänä ihailla upeaa luontoa Tuomarlassa, rapsutella pikku-kilejä tai vaikka syötellä kanoille matosia? Jos vielä viime kesänä ette paikalle ehtinyt, tulevana voi olla siihen mahdollisuus! Toivoisin, että vastaisitte lyhyeen kyselyyni ja olisitte mukana vaikuttamassa tulevaan kesään TähKätallilla.

Lämmin Kiitos vastaus ajastanne!

Talvisin terveisin: Janika Tähtinen, Tampereen ammattikorkeakoulu, palvelujen tuottamisen ja johtamisen linjalta.

Oletteko käyneet TähKätallilla?

☐ Kyllä

☐ En

Mistä kuulitte paikasta?

☐ Internetistä; Facebook/kotisivut

☐ Ystävältä

☐ Lehestä

☐ Muualta, mistä?

Mikä oli parasta käynnillänne?

☐ Kotieläimet

☐ Ratsastus

☐ Kahvila

☐ Muu, mikä?

Mitä jätite vierailultanne kaipaamaan?**Palaisitteko uudelleen?**

☐ Kyllä

☐ Ehkä

☐ En

Osallistuitteko kesän 2013 lasten toimintatunneille?

☐ Kyllä

☐ Ei

Liite 9 (9). Asiakastyytyväisyyskysely sivu 2 (2).

Jos osallistuite, mikä päivittäin vaihtuvista teemoista oli mieluisin?

- ☐ Aarten metsästys
- ☐ Pelipäivä perinteikkäitä, entisajan leikkejä mallintaen
- ☐ Keppihevosten rakennuspäivä
- ☐ Kepparikisat
- ☐ Poni valmiina satuloituna -ratsastuspäivä

Mikäli toiminta jatkuu kesällä 2014, minkä vuoksi tulisitte käymään?

- ☐ Kotieläimet
- ☐ Ohjattu toimintakierros kotieläimiä hoitaen
- ☐ Ratsastus
- ☐ Retkeily
- ☐ Tapahtumat
- ☐ Muu, mikä?

Mitä muuta toivoisitte TähKätallilla kesällä 2014 olevan?

Koskien kesäkautta 2014 (kesä-syyskuu): Mikä olisi Teille sopivin ajankohta käyttää TähKätallin palveluja?

- ☐ Arki aamupäivä, kello 10-12
- ☐ Arki iltapäivä, kello 12-14
- ☐ Arki iltapäivä, kello 15-17
- ☐ Lauantai aamupäivä, kello 11-13
- ☐ Lauantai iltapäivä, kello 14-16
- ☐ Sunnuntai aamupäivä, kello 11-13
- ☐ Sunnuntai iltapäivä, kello 14-16
- ☐ Muu aika, mikä?

Suosittelisitteko paikkaa muille?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ehkä
- ☐ En

Vapaa sana TähKätallille